جامعة الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطوفونيا

الموضوع:

أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية

-دراسة ميدانية بمجمع صيدال (فرع بيوتيك)

مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم

من إعداد الطالبة:
سعدو سامية

تحت إشراف الأستاذ:
الدكتور: عبد الكريم بوحفص

السنة الجامعية: 2007/2006

فهرس المحتوى

العناوين الصفحة

التشكر

الإهداء

مقدمة...

فصل تمهيدي

1- أهمية و أسباب اختيار الموضوع ....

2- أهداف الدراسة..

3- الإشكالية ....

4- الفرضيات..

الجانب النظري

الفصل الأول: المرأة و العمل في الجزائر

تمهيد

1- مكانة وحقوق المرأة في الإسلام ....

2- دور الأمم المتحدة في حماية حقوق المرأة.............................

3- العمل النسوي وتطوراته في الجزائر.....................................

4- واقع المرأة ذات التعليم العالي في السوق العمل ....

5- دوافع خروج المرأة للعمل ....

5-1- الوظيفة الاقتصادية...

5-2- الوظيفة النفسية...

5-3- الوظيفة الاجتماعية...

6- الاضطرابات النفسية للمرأة العاملة ....

6-1- الاضطرابات الوجدانية...

6-2- اضطرابات القلق..

6-3- اضطرابات ذات تكوين جسمي ....

6-4- اضطرابات عدم التكيف...
6-5- اضطرابات البينشخصية..
6-6- اضطرابات النفسية الجنسية..
خلاصة

الفصل الثاني

الضغط المهني

تمهيد
1- مفهوم الضغط...
2- تعريف الضغط المهني ....
2-1- التعريف الإجرائي للضغط المهني ....
3- نموذج توضيحي للضغط للضغط المهني....................................
4- عوامل الضغط المهني..
4-1- عوامل الضغط المهني المتعلقة بالعمل ....
4-2- عوامل الضغط المتعلقة بالفرد ....
5- نتائج ضغط المرأة و آثاره...
5-1- نتائج الضغط المهني على الفرد ....
5-2- نتائج و آثار الضغط المهني على المنظمة.................................
6- أساليب مواجهة الضغط وتحمله.......................................
6-1- الأساليب الفردية ....
6-2- الأساليب التنظيمية ....
خلاصة

الفصل الثالث

استراتيجية الدعم الاجتماعي

تمهيد
1- مفهوم الدعم الاجتماعي...
1-1- التعريف الإجرائي للدعم الاجتماعي...
2- مكونات الدعم الاجتماعي...
2-1- مخطط الدعم الاجتماعي..
2-2- علاقات الدعم الاجتماعي..
2-3- صفقات الدعم الاجتماعي..
3- أبعاد ومستويات الدعم الاجتماعي...
3-1- البعد السلوكي...
3-2- البعد الذاتي ....
4- أنماط الدعم الاجتماعي ....
4-1- الدعم الوجداني أو العاطفي..
4-2- الدعم الذاتي أو المادي ....
4-3- الدعم المعلوماتي ....
4-4- الدعم التقديري ....
4-5- الدعم الصحي...
5- النماذج النظرية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي ....
5-1- التأثير الايجابي للدعم الاجتماعي ....
5-2- التأثير السلبي للدعم الاجتماعي ....
5-3- تأثير الدعم الاجتماعي على الصحة الجسمية والنفسية ....
خلاصة

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإطار المنهجي للبحث

تمهيد

1- منهج البحث...

2- الدراسة الاستطلاعية ....

3- ميدان البحث ....

4- عينة البحث ....

4-1- الخصائص الوصفية للعينة...

5- أدوات جمع البيانات ....

6- الصدق و الثبات...

7- أدوات تحليل البيانات ....

الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج

1- عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى......................................

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية.....................................

3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة.....................................

4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة....................................

5- عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة ....

6- عرض و تحليل نتائج الفرضية السادسة...................................

7- عرض و تحليل نتائج الفرضية السابعة ....

8- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثامنة ....

9- عرض و تحليل نتائج الفرضية التاسعة ....

الفصل السادس: مناقشة النتائج

مناقشة النتائج ....

الاستنتاج العام...

الخاتمة

المراجع

1- المراجع باللغة العربية

2- المراجع باللغة الأجنبية

3- المجلات و المنشورات

الملاحق

الملحق-1- التحليل الإحصائي لنتائج SPSS

الملحق-2- مقياس مصادر الضغط المهني باللغة العربية و الفرنسية

الملحق-3- مقياس الدعم الاجتماعي باللغة العربية و الفرنسية

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
رقم (1)	توزيع المشتغلين حسب السن	
رقم (2)	توزيع النساء المشتغلات حسب السن و الحالة المدنية	
رقم (3)	توزيع النساء العاملات حسب السن و المستوى التعليمي	
رقم (4)	توزيع المستخدمين حسب الفئات المهنية	
رقم (5)	توزيع المستخدمين حسب الهيكل التنظيمي أو نشطات كبرى	
رقم (6)	توزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة العائلية	
رقم (7)	توزيع أفراد عينة البحث حسب ظروف السكن	
رقم (8)	توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي	
رقم (9)	الإحصاءات الوصفية لمتغير السن	
رقم (10)	الإحصاءات الوصفية لمتغير الأقدمية	
رقم (11)	معاملات ثبات مقياس مصادر الضغط في مكان العمل	
رقم (12)	معاملات ثبات مقياس الدعم	
رقم (13)	العلاقة الاتباطية بين الضغط المهني و كل من السن و الأقدمية	
رقم (14)	دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني	
رقم (15)	دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة، السيرة المهنية، و الدور الإداري	
رقم (16)	دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقات الشخصية والجو التنظيمي و التداخل بيت-عمل	
رقم (17)	دلالة الفروق في مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن	
رقم (18)	العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني و ظروف السكن	
رقم (19)	دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في الدعم الاجتماعي	
رقم (20)	دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في الدعم الأسري و دعم الأصدقاء و الزملاء و دعم المشرف	

رقم (21) دلالة الفروق بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني
رقم (22) ترتيب أبعاد الدعم حسب الأهمية
رقم (23) ترتيب مصادر الضغط المهني حسب قوة تأثيرها على المرأة العاملة

فهرس الأشكال

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
رقم (1)	نموذج الضغط المهني لـ Cohen et Byosiere	
رقم (2)	مصادر الضغط المهني	
رقم (3)	الهيكل التنظيمي لمجمع صيدال	
رقم (4)	يبرز توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	
رقم (5)	يبرز توزيع أفراد العينة حسب ظروف السكن	
رقم (6)	يبرز توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	
رقم (7)	دلالة الفروق بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين العاملات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني	

المقدمة:

يعتبر العمل محوراً جوهرياً في حياة الإنسان، مادام ذلك المظهر من الحياة الـذي يعطيه مكانة و يربطه بالمجتمع و بالتالي يحدد دوره فيه، فهو بذلك ليس وسـيلة لكسـب الرزق فحسب، و إنما وسيلة لإشباع العديد من الدوافع و الحاجات النفسية العامة.

المرأة باعتبارها عنصر فعال في بناء المجتمع شأنها شأن الرجل إذ تشكل نصـف أو أكثر من نصف المجتمع، فإذا كانت هي شريك الرجل في ذلك المجتمع، فـالمتوقع أن تشارك بصورة ايجابية في هذا المجتمع، إلا أن من بين أسباب عدم إسـهام المـرأة فـي مشروعات التنمية إنما ينشأ أساسا من التسليم المسبق بوجود فروق في الأدوار بين الرجل و المرأة قائمة على أساس النوع الذي لا يرجع في حقيقة الأمر إلى وجود فروق حقيقيـة بين قدرات كل منهما، و إنما ترجع إلى موروثات تقليديـة خلقهـا المجتمـع و أكـدتها الممارسات الاجتماعية الخاطئة.

فالمرأة العاملة تعيش عدة أدوار و مراكز اجتماعية مختلفة، فهي أم و زوجة و ربة منزل و موظفة، و لكل دور متطلباته و التي قد لا تنسجم مع متطلبات الدور الآخر بل و ربما تتعارض معه، فضلا عن إحساس المرأة بضرورة الوفاء لمتطلبـات هـذه الأدوار يجعلها تعيش صراعات عميقة يمكن أن تحرمها من الاستقرار الاجتماعي و الأسري و قد يكون لذلك صداه على الاستقرار الوظيفي المهني.

كل هذا يجعل المرأة تعيش تحت وطأة أحداث الحياة المثيرة للضغوط، فهي حسب حسني علي فايد، (2001) بمثابة متغيرات نفسية اجتماعية تسهم فـي اخـتلال الصـحة النفسية لدى الأفراد، فأحداث الحياة المثيرة للضغوط قد تقوم بدور هام في نشـأة بعـض الاضطرابات النفسية عامة و أعراض القلق و الاكتئاب خاصة.

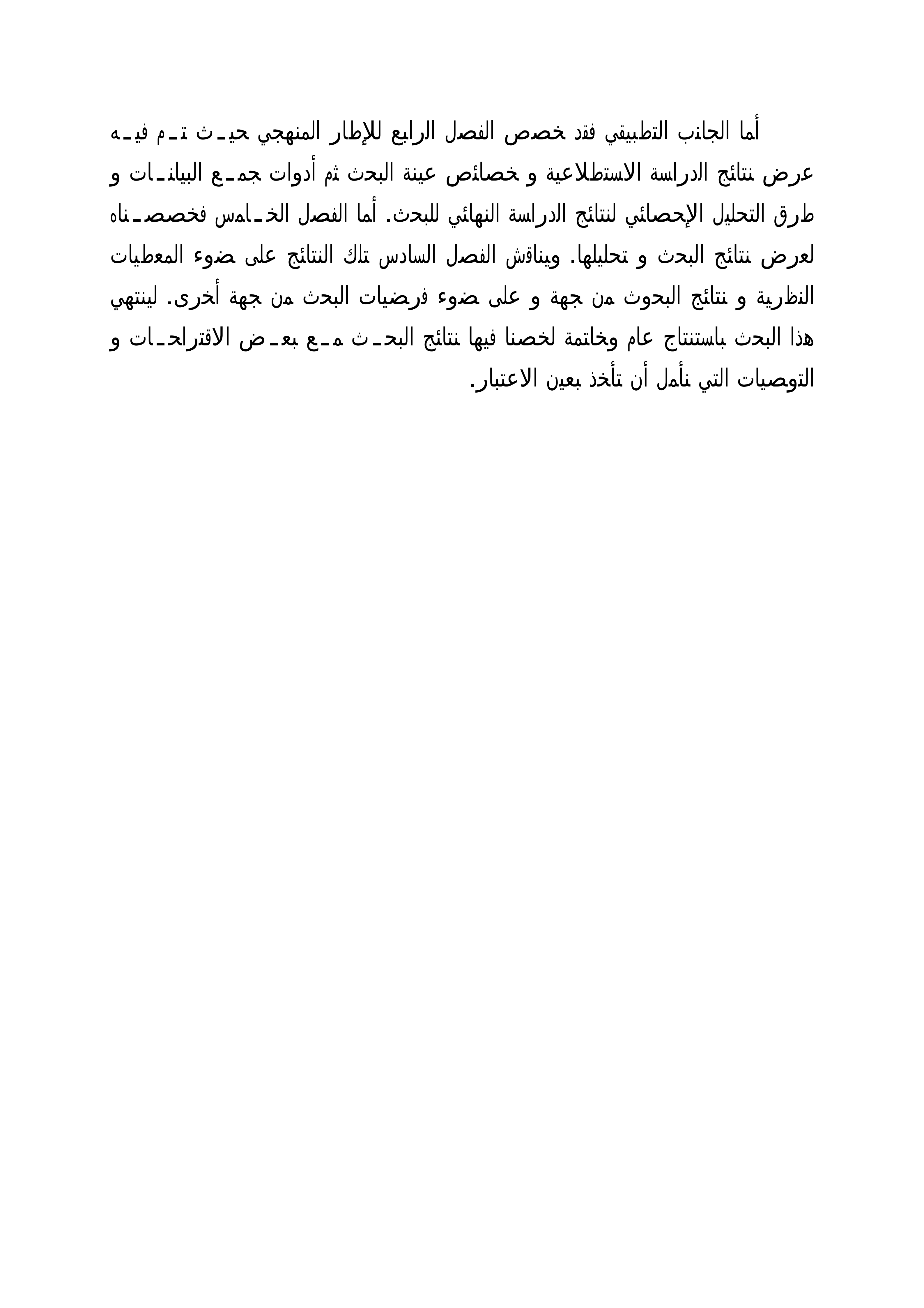
و في هذا الصدد أشارت منى الصوّاف، (2001) بقولها "أن للمرأة وضع خـاص مع مرض الاكتئاب، فقد ثبت على مدى سنوات طويلـة مـن الدراسـات و الأبحـاث و الملاحظات الاجتماعية أن المرأة و لسبب ما أكثر تعرضا للاكتئاب من الرجل، فهناك من الإحصائيات ما تثبت أن نسبة تعرض المرأة للاكتئاب ضعف الرجل، بل هناك دراسـات تبين منها أنها تصاب بالاكتئاب إلى حد أربعة أو خمسة أضعاف الرجل". ص 25

وبينما ترتبط أحداث الحياة المثيرة للضغوط باختلال الصحة النفسية لدى الأفـراد عامة و المرأة خاصة، فإن هناك عوامل واقية protective factors تخفف من وقع هذه الأحداث الضاغطة، إذ يشير روتر Rutter (1990) عن حسين علي فايد (2001) إلـى أن هناك متغيرات واقعية من الأثر النفسي الذي تحدثه الضغوط تتمثل في سمات شخصية الفرد، كتقدير الذات المرتفع، و الاستقلالية و الفعالية و الكفايـة، إضـافة إلـى الـدعم الاجتماعي المتمثل في كفاية المساندة الأسرية و إمكانية وجود أنظمة للمساندة الاجتماعية لتشجيع الفرد على مواجهة الضغوط و التخفيف من حدة وقعها.

لذا، فالدراسة الحالية سوف تتناول أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيـف من حدة الضغط لدى الإطارات النسوية من خلال معرفة ما قد تسببه أحداث الحياة المثيرة للضغوط في اختلال الصحة النفسية للمرأة، هذا من جهة، و أهمية الدعم الاجتماعي الذي من شأنه أن يجعل الفرد يحتفظ بصحته النفسية و الجسمية عند مواجهة الضغوط من جهة أخرى؛ ومن أجل معالجة هذا الموضوع، تعرضنا في فصل أولي تمهيدي إلـى عـرض أسباب و أهمية اختيار الموضوع، كما قمنا بعرض أهداف الدراسة و تطرقنا فيه أيضـا إلى عرض الإشكالية وفرضيات البحث، و للتعميق أكثر في الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى جانبين، جانب نظري و آخر تطبيقي.

أما الجانب النظري، فقد تناولنا في فصله الأول المرأة و العمل من خلال الكشـف عن الوضعية الاجتماعية التي تعيشها المرأة الجزائرية و حقوق المـرأة فـي المجتمـع الجزائري، إضافة إلى تقديم معلومات من واقع الإحصاءات الحديثة حول تعليم المـرأة و عملها في الجزائر و نسبة ذلك في الميادين التي اقتحمتها حسب الحالة المدنية.

أما الفصل الثاني، فلقد خصصناه لتقديم مفهوم الضغط وماهيته وطبيعته و علاقتـه ببعض المفاهيم الأخرى و التعريف بالضغط المهني مرفقا بنموذج توضيحي له و مصادر الضغط المهني، إضافة إلى آثاره و طرق الوقاية منه، بينما تمحور الفصل الثالث حـول مفهوم الدعم الاجتماعي كمصدر خارجي هام، ذو تأثير ايجابي على الصحة الجسـمية و السلامة النفسية للأفراد، كما تضمن الفصل عرضاً للتناولات النظرية للدعم الاجتمـاعي، أشكاله، مصادره أبعاده.



أما الجانب التطبيقي فقد خصص الفصل الرابع للإطار المنهجي حيـث تـم فيـه عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية و خصائص عينة البحث ثم أدوات جمـع البيانـات و طرق التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة النهائي للبحث. أما الفصل الخـامس فخصصـناه لعرض نتائج البحث و تحليلها. ويناقش الفصل السادس تلك النتائج على ضوء المعطيات النظرية و نتائج البحوث من جهة و على ضوء فرضيات البحث من جهة أخرى. لينتهي هذا البحث باستنتاج عام وخاتمة لخصنا فيها نتائج البحـث مـع بعـض الاقتراحـات و التوصيات التي نأمل أن تأخذ بعين الاعتبار.

فصل تمهيدي

1- أهمية و أسباب اختيار الموضوع
2- أهداف الدراسة
3- الإشكالية
4- الفرضيات

1- أهمية و أسباب اختبار الموضوع:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الشريحة التي تناولها ألا و هي المرأة العاملة والإطارات النسوية خاصة وتعرضهن للعديد من أحداث الحياة الضاغطة، التي من شأنها أن تزيد من الأعراض الإكتئابية لديهن.

و يعود الاهتمام بدراسة الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية نظرا لكون موضوع المرأة العاملة حظي باهتمام ملحوظ من جانب العلماء و الباحثين على المستوى العالمي و العربي، و يلاحظ ذلك من خلال عدد المقالات والبحوث و الرسائل الجامعية التي ركزت على الموضوع من عدة نواحي أهمها علاقـة المرأة بالاستقرار الأسري، أو عمل المرأة و تأثيره على بناء الأسرة بصفة عامة، و لكن قلة هي الدراسات التي اهتمت بالمرأة و عملها باعتبار أن المرأة كيان اجتماعي له قدرات عقلية تحتاج إلى تطويرها و استثمارها لتحقيق إشباعات نفسية، اجتماعية بالدرجة الأولى بغض النظر عن تحقيق الأمن الاقتصادي.

فمن خلال هذه الدراسة سنحاول أن نسلط الضوء على أهمية الـدعم الاجتمـاعي بأشكاله المختلفة و مساهمة كل شكل من أشكاله، إضافة إلى تحديد مكانة كل شكل من هذه الأشكال كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية.

2- أهداف الدراسة:

تواجه المرأة في حياتها اليومية العديد من المواقف الضاغطة التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها و أحداث قد تنطوي على الكثير من مصادر التوتر و عوامل الحظـر والتهديد بمثابة متغيرات نفسية اجتماعية تسهم في اختلال الصحة النفسية لدى الفرد عامة و المرأة خاصة.

فمن خلال الدراسة الحالية سنحاول التركيز على أهمية الدعم الاجتماعي للإطارات النسوية الذي من شأنه أن يجعلهن تحتفظن بصحتهن النفسية و الجسمية عند مـواجهتهن للضغوط.

و في ضوء ما سبق، تتحدد أهداف الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- تحديد دور الدعم الاجتماعي في تخفيف الضغط المهني لدى الإطارات النسوية.
- تحديد مساهمة كل شكل من أشكال الدعم الاجتماعي في التخفيف من الضغط المهنـي حسب الأولوية.
- تحديد مكانة كل شكل من أشكال الدعم الاجتماعي في التخفيف من الضـغط المهنـي حسب الحالة المدنية.
- الكشف عما إذا كان هناك علاقة بين الضغط المهني الذي تعاني منه المرأة العاملـة و كل من سن الأقدمية، و الحالة المدنية و ظروف السكن.
- تحديد مصدر الضغط المهني الأكثر قوة في التأثير على المرأة العاملة.

3- الإشكالية:

يحظى العنصر البشري داخل التنظيم باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال علم النفس الصناعي التنظيمي باعتباره العنصر الهام والفعال في رفع التحـديات الاقتصـادية ومتطلبات المنافسة و التطور التكنولوجي الذي تفرضه الأنظمة الجديـدة و ذلـك لفهـم التغيرات و التعرف على ميكانيزماتها.

ومن الحقائق المسلّم بها أن المرأة تكوّن نصف المجتمع، إذا ينبغي أن يكـون لهـا المساهمة الفعالة في التنمية الشاملة للمجتمع الذي تعيش فيه من خلال الدفع بعجلة الإنتاج وزيادته وتطوير و تحسين ما نقوم به من خدمات لكي لا تبقى طاقة معطلة خارجة عـن الدفع الاقتصادي الجديد كما كانت عليه في الماضي.

لقد أظهرت عدّة دراسات لمجموعة من الباحثين أمثال الثاقب (1976) و السعداوي (1981) خلال العقود الثلاثة الماضية حول المرأة و العمل و اتجاهات المجتمع بأن المرأة العربية بدأت تشق طريقها في مختلف المجالات على الرغم من الصعوبات و الضـغوط وبصفة خاصة فقد استطاعت المرأة الجزائرية الارتقاء إلى مناصب سياسية عليا بما فـي ذلك المناصب الوزارية و البرلمانية و كذا القضائية، الأمر يجعلها إحدى الطاقات الفاعلة في المجتمع، ضف إلى ذلك مساهماتها في مجالات اقتصادية أخرى تمثلت فـي التسـيير والتصنيع والخدمات. كل هذا يجعلها حسب "المركز الكندي لصحة المرأة عرضة لضغوط مهنية، نفسية، و كذا اجتماعية نتيجة لزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل من جهة و دورها الأساسي في عملية التنشئة الاجتماعية من جهة أخرى.

فحسب نفس المركز فإنه من بين (1233) دراسة خاصـة بالسـرطان و علاقتـه بالعمل منشورة بين (1971-1990)؛ 14 منها فقط اهتمت بالعمل النسوي، و هذه الأقلية في الدراسات حسب هذا المركز تعود إلى اعتقاد مفاده أن تعرّض المرأة للمشاكل الصحية راجع إلى طبيعتها الفيزيولوجية أو البيولوجية و ليس إلى العمل في حد ذاته.

و لقد كشفت دراسة Turcotte (1998) أن طبيعة المهمة و محيطهـا الفيزيقـي وطبيعة العلاقات المهنية و التكنولوجية المستخدمة والمحيط التنظيمي يشكلون أبرز المنابع للضغط، و هذا ما أكده فارس حلمي (1999) باعتباره –على وجه العموم- "ليس" سـوى ردود الأفعال الفيزيولوجية والانفعالية و النفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد فـي

بيئة العمل". ص 290، أما الضغط المهني حسب فاروق السيد عثمان (2001) فهو حالة عدم التوازن تظهر في الجوانب التالية: العقلية، النفسية والأدائية.

فمن زاوية أخرى و بعيداً عن بيئة العمل، فالملاحظ عن المرأة أنها تعـيش وقـع ضغوط اجتماعية نتيجة للنظرة التقليدية التي ترمي إلى أن مسؤولية المـرأة تكمـن فـي العناية بالأطفال و تنشئتهم. وبالمقابل فالعوامل الشخصية و العوامل الثقافية الاجتماعيـة يمكن أن تكون متغيرات لتحقيق التوازن أو كعوامل واقية تخفف من وقع عوامل الضغط و آثاره على الصحة النفسية خاصة.

يشير هولهن و موس Holahan et Moos (1990) عـن حسـين علـى فايـد (2001) "إلى أنه يجب أن نهتم بدراسة مصادر الدعم النفسية و الاجتماعية- كالمسـاندة الاجتماعية التي تجعل الفرد يقيم الضغوط تقييما واقعي، و تجعله يواجه الضغوط بنجاح، كما تجعله أكثر إدراكاً و تفسيراً و تقييماً للحدث الضاغط.

فالدعم الاجتماعي له أهمية كبيرة كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجـة عن ارتفاع مستوى الضغوط و بالتالي الحفاظ على الصحة؛ فهو يعبر حسب صراصـون Sarason (1991) عن عفاف شكري حداد (1995) عن مدى وجود أو توفر أشـخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم ويعتقد أنهم في وسعهم أن يعتنوا به و يحبوه و يقفوا بجانبه عـن الحاجة، ويضيف كابلان Caplan (1974) حسب نفس المصدر بأن الدعم الاجتمـاعي يعتمد على إدراك الأفراد لشبكتهم الاجتماعية باعتبارها تساعد الأفـراد علـى التكيـف متطلبات البيئة، و توفير تغذية راجعة حول سلوكياتهم و مكافأة السلوك المناسب و إعطاء معلومات يحتاجها الأفراد. كما يقترح (Alloway et Bebbington 1987, Cohen et Willis, 1985) تناولين لشرح دور الدعم الاجتماعي في مواجهـة الضـغط المهنـي، فمضمون الفرضية الأولى أن الدعم الاجتماعي تأثير موجب على الصحة النفسـية، فـي حين تقترح الفرضية الثانية أن الدعم الاجتماعي يرتبط بصفة غيـر مباشـرة بالصـحة النفسية من خلال دوره الوقائي.

انطلاقاً من الخلفية النظرية سنحاول في هذه الدراسة المتعلقـة بموضـوع الـدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية كونهن الأكثر عرضة للضغط و ذلك لقيامهن بيوم عملي مضاعف. وفقاً لإحصائيات (2001) لمنظمـة

الصحة العالمية فإن المرأة معرضة لضغوط الحياة أكثر من الرجل بمرتين و نصف على وجه التحديد، كما تبين أنها تصاب بالاكتئاب إلى حد 4 أو 5 أضعاف الرجل، ضف إلـى ذلك أن معظم الأبحاث و الدراسات الميدانية "الابميولوجية" أي "الوبائية" التي تمـت فـي البلدان الغربية المتقدمة علمياً حسب منى الصواف (2001، ص 21) إلى أن الأمراض أو الاضطرابات النفسية بصورة عامة منتشرة بين النساء أكثر من الرجال. الأمر الذي أدّى بنا إلى ضرورة التطرق إلى موضوع الدعم الاجتماعي وأشكاله المتعددة، بما فيهـا مـن دعم عاطفي، مادي، معلوماتي وتقديري؛ كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لـدى الإطارات النسوية والعازبات. كونه ارتبط في عدة بحوث بعدد كبير من الضغوط الحياتية والصدمات حيث نجده كعامل وقاية من الأثر السلبي للضغط كمفهوم عام على الصحة، و كعامل وقاية وتنبؤ بنوعية التكيف بعد تجربة ضاغطة كالإجهاض، و كعامل وقاية و تنبؤ بالقابلية للشفاء من المرض الجسمي المزمن، وكعامل معل لشدة تأثير الكوارث الطبيعية و غيره، و لكن قلة هي الدراسات التي اهتمت بالدعم الاجتماعي للمرأة العاملة و أهميته في التخفيف من ضغطها المهني.

و على هذا الأساس فإن الدراسة الحالية تطرح تساؤلات حول أهمية و دور الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من حدة الضغط المهني و هي على الشكل التالي:

1- هل توجد علاقة بين الضغط المهني و متغير السن لدى الإطـارات النسـوية؟ و إن وجدت فما هي طبيعتها؟

2- هل توجد علاقة بين الضغط المهني ومتغير الأقدمية لدى الإطارات النسـوية؟ و إن وجدت فما هي طبيعتها؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات و العازبات في مستوى الضغط المهني؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات و العازبات في أبعـاد الضغط المهني المتمثلة في: المهمة و السيرة المهنية و الدور الإداري؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات و العازبات في أبعـاد الضغط المهني المتمثلة في: العلاقات البينشخصية و الجو التنظيمي و التداخل بيت-عمل؟

6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن لدى الإطارات النسوية؟

7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات و العازبات في الـدعم الاجتماعي؟

8- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات و العازبات في الـدعم الأسري و دعم الأصدقاء و الزملاء و دعم المشرف؟

9- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العـاملات المتزوجـات مرتفعـات الـدعم الاجتماعي و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مستوى الضـغط المهني؟

- انطلاقاً من هذه التساؤلات فإن الدراسة الحالية تطرح الفرضيات التالية:

4- فرضيات البحث:

تتعرض المرأة العاملة لتصارع الأدوار و تضاربها، فغالبا ما تعيش تحت ضغوط وتوترات انفعالية، و تكون مصادر هذه الضغوط من المنزل، الزوج، الأولاد، الـزملاء، الرؤساء، و إرهاق العمل و عدم وفاءها بالمتطلبات المادية و النفسية.

وعليه فإن الفرضية العامة للبحث تكون كالتالي:

- نتوقع أن يكون الدعم الاجتماعي أهمية كبيرة كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية.

الفرضيات الجزئية:

-1- نتوقع وجود ارتباط سلبي بين الضغط المهني و السن.

-2- نتوقع وجود ارتباط سلبي بين الضغط المهني و الأقدمية.

-3- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات و العازبات في مستوى الضغط المهني.

-4- نتوقع فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات في أبعاد الضغط المهني، المتمثلة في المهمة و السيرة المهنية و الدور الإداري لصالح العازبات.

-5- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقة البينشخصية و الجو التنظيمي و التداخل بيت-عمل لصالح الزوجات.

-6- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن.

-7- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات و العازبات في الدعم الاجتماعي.

-8- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات و العازبات في الدعم الأسري و دعم الأصدقاء و الزملاء، و دعم المشرف.

-9- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي، و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني.

الجانب النظري

الفصل الأول
المرأة والعمل في الجزائر

تمهيد

1. **مكانة و حقوق المرأة في الإسلام**
2. **دور الأمم المتحدة في حماية حقوق المرأة.**
3. **العمل النسوي و تطوراته في الجزائر.**
4. **واقع المرأة ذات التعليم العالي والعمل المهني**
5. **دوافع خروج المرأة للعمل.**
6. **الاضطرابات النفسية للمرأة العاملة.**

خلاصة



تمهيد:

تحتل قضية المرأة و دورها مكانة مرموقة في وسط اهتمامات المجتمع، و تمثل اهتماما متزايدً في قضايا التنمية و التطوير الاجتماعي. حيث تتحدد مكانة المرأة في أي بلد بحسب نظامه الاجتماعي، و ترتقي مكانتها وفق تطور ذلك النظام و تقدمه، و تبرز المؤتمرات والمنتديات العالمية التي تعقد بشأن المرأة، وكذلك تقارير المنظمات الدولية عن المرأة، الأهمية المتزايدة التي يعول على إسهاماتها و اشتراكها جنبا إلى جنب مع الرجل في الإسهام الخاص بتقدم التنمية الاجتماعية في المجتمعات التي توجد فيها الفرص لعمل المرأة لكي تضم جهودها إلى جهود الرجل.

و قد أدى خروج المرأة للعمل خارج منزلها إلى زيادة الضغوط الملقاة على عاتقها مما جعلها مرهقة و غير قادرة في بعض الأحيان على التوفيق بين مسؤولياتها نحو أبنائها وزوجها و مسؤولياتها الأخرى الناتجة عن عملها، و تعدد أحدث الحياة الضاغطة الأخرى حيث قد يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى أدائها لتلك المسؤوليات و ظهور العديد من المشكلات الأسرية التي تؤثر على سلوك الأبناء و تصرفاتهم، مما يجعلها بحاجة ماسة وملحة لدعم اجتماعي بأشكاله المختلفة حتى نتمكن من تأدية رسالتها بأقل ضرر ممكن ومساعدتها في تحسين نوعية حياتها و التقليل من الضغوط التي تعاني منها أو الطرق المثلى للتعامل معها، و بالتالي سوف يؤدي ذلك إلى زيادة تكيفها مع البيئة الاجتماعية التي تعيش فيه و زيادة توافقها مع ذاتها.

و سنحاول في هذا الفصل إلقاء الضوء على شريحة ذات أهمية بالغة في المجتمع، ألا وهي المرأة العاملة من خلال إبراز مكانة وحقوق المرأة في الإسلام و كذا دور الأمم المتحدة في حماية حقوق المرأة، كما أنه كان لا بد علينا التطرق إلى تطور العمل النسوي في الجزائر حسب آخر الإحصائيات، و نظراً لكون أغلبية عينة الدراسة تخص فئة الإطارات أي المستوى العالي من التعليم.

نحاول التطرق إلى واقع المرأة حاملة الشهادة العالية في سوق العمل إلى جانب الدوافع التي تجعلها تخرج من قوقعتها إلى عالم الشغل هذا من جهة، ومن جهة أخرى محاولة التطرق إلى أهم الاضطرابات التي قد تعاني منها جراء خروجها للعمل.

1- **مكانة و حقوق المرأة في الإسلام:**

لقد أضفى الإسلام على المرأة من الحقوق ما لم تحصل عليه في الكثير من الأنظمة الغربية إلا مؤخراً بعد كفاح مرير، فظهرت هذه الحقوق في صورتها المادية والمعنوية، بعدما كانت ينظر إليها كمتاع أو سلعة في المجتمعات القديمة فقد سوى بينها و بين الرجل، إذ اعتبرها عنصرا هاماً في الحياة حيث قال ا سبحانه و تعالى: (يا أيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة و خلق منها زوجها و بث منهما رجالاً كثيراً و نساءً و اتقوا اله الذي تساءلون به و الأرحام إن الله كان عليكم رقيبا) (الآية01 من سورة النساء). كما ذهب الإسلام بعيداً في مساواة الرجل بالمرأة حيث منحها حق المبايعة مثل الرجل، إذ قال في كتابه العزيز: (يا أيها النبي إذا جاءك المؤمنات يبايعنك على أن لا يشركن بالله شيئا و لا يسرقن و لا يزنين و لا يقتلن أولادهن و لا يأتين ببهتان يفترينه بين أيديهن و أرجلهن و لا يعصينك في معروف فبايعهن و استغفر لهن إن الله غفور رحيم) (الآية 12 السورة الممتحنة).

وكذلك أشرك الإسلام المرأة مع الرجل في النشاطات الاجتماعية إذ قال ا تعالى (والمؤمنون والمؤمنات بعضهم أولياء بعض يأمرون بالمعروف و ينهون عن المنكر ويقيمون الصلاة ويؤتون الزكاة و يطيعون الله و رسوله أولئك سيرحمهم الله إن الله عزيز حكيم) (الآية 71 سورة التوبة).

فكل هذا إن دلّ على شيء إنما يدل على قدرة ومدى مساهمة المرأة في النشاط الاجتماعي من خلال التعاون والتناصر لما فيه خير المجتمع، وكذلك إثبات حق المرأة في النهي عن المنكر ومعناه مشاركتها في الإصلاح الاجتماعي والقيام بالأعمال الصالحة وهذا يدل في مجمله دلالة واضحة على حقها من النشاط الاجتماعي مثلها مثل الرجل.

2- **دور الأمم المتحدة في حماية حقوق المرأة:**

لقد شهد المجتمع الدولي خلال العقدين الأخيرين من الزمن اهتماما مكثفا بقضايا المرأة، إذ تتابعت الجهود في إطار الأمم المتحدة من أجل إعداد اتفاقية دولية خاصة بالمرأة تهدف إلى القضاء على التمييز ضد المرأة و تضمن تمتعها بالحقوق الأساسية للإنسان على قدم المساواة مع الرجل، فكان أن أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام 1979 الاتفاقية الدولية للقضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة، و التي دخلت حيز التنفيذ في سبتمبر 1981 (الأمم المتحدة و حقوق الإنسان-المؤتمر الدولي الرابع للمرأة،

سبتمبر 1995) فضلا عن المؤتمرات الهامة التي انعقـدت علـى المسـتوى الـدولي و الاقليمي وكذا الوطني، بدءً من المؤتمر الدولي بالمكسيك (1975) ثـم مـؤتمر نيروبـي (1985) و انتهاءً بالمؤتمر الرابع للمرأة (1995)، وهي مؤتمرات برزت مـن خلالهـا قضايا المرأة بشكل مكثف لإرتباطها بحقوقها أو أمنهـا الاجتمـاعي أو الاقتصـادي أو الصحي أو البيئي. ولعل أهم ما صدر في تلك الفترة عن ناهـد رمـزي (1999) وهـو التأكيد على أهمية المنظور الإنساني لقضايا المرأة وهذا ما تبنته الدول العربية من خلال منطلقات خطة عربية للنهوض بالمرأة حتى عام (2005) و التي تم اعتمادها في الاجتماع العربي الاقليمي التحضيري لمؤتمر "بيجان" المنعقد (1995) و لقد انطلقت خطـة 2005 من الأهداف الدولية الأساسية وهي: المساواة والتنمية والسلام، وعالجت قضايا المرأة من خلال تسعة محاور رئيسية جاءت متوافقة مع خطط العمل الدولية، و خصت المشـاركة في صناعة القرار و تخفيف عبء الفقر و التعليم الصحة والعمـل و آثـار الحـروب و المنازعات و العنف و البيئة ووسائل الاتصال. بالرغم من مجهودات الأمـم المتحـدة و دورها في حماية حقوق المرأة من خلال المؤتمرات المتعاقبة والتوصيات المتوصل إليها إلا أن المساواة و التنمية و السلام لم يتحقق بعد، حيث أن تواجد المرأة لا يزال ينحصـر في وظائف إدارية، و قليل هن اللواتي توصلنّ إلى مناصب قيادية التـي لا تـزال هـي الأخرى منحصرة على الرجال. و باعتبار الجزائر واحدة من الدول التي صادقت علـى الاتفاقيات الدولية المتعلقة بالعمل لاسيما منها المعاهدات المتعلقة بحمايـة العمـال منهـا المعاهدة رقم (13) المتضمنة حماية الأمومة و المعاهدة رقم (100) المتضمنة العدالة في دفع الأجور والمرتبات بين الرجال و النساء صار لزاماً عليها رسـم سياسـة تشـريعية وتنظيمية تأخذ على عاتقها المساواة بين الرجال و النساء في إطار علاقات العمل.

3- العمل النسوي و تطوراته في الجزائر:

اتباعاً لما نص عليه الميثاق الوطني الجزائري حول عمل المرأة فإن دسـتور 23 فيفري 1989، نص ضمن مواد أحكاماً لها علاقة مباشرة بعلاقة العمل الجديـدة و كـذا العمل النسوي في المواد من (21 إلى 142) منه، إذ تنص المادة 28 منه على أن : "كل المواطنين سواسية أمام القانون دون تمييز للعرق أو الجنس أو الرأي أو أي ظرف آخر" و تضيف المادة 30 منه "تستهدف المؤسسات ضمان المساواة لكل المواطنين والمواطنات

في الحقوق و الواجبات بإزالة العقبات التي تحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحيـاة السياسية والاقتصادية و الثقافية" كما تؤكد المادة 31 على أن "الحريات الأساسية و حقوق الإنسان مضمونة". و المادة 48 "يتساوى جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف فـي الدولة". والمادة 52 " لكل مواطن الحق في العمل" علما أنها نفس الأحكام التي تضـمنها دستور 28 نوفمبر 1996. انطلاقاً من هذه الخلفية القانونية يتضح لنا أن حريـة العمـل مضمونة لكل شخص ذكر أو أنثى على السواء لا فرق بينهمـا مـن حيـث الحقـوق و الواجبات العامة، إذ يتمتع الجنسين بحرية مزاولة العمل والحصول على ذات الأجر عندما تتماثل مناصب العمل، وتستخدم ذات المعايير في التصنيف و الترقية المهنية غيـر أنـه مراعاة للاعتبارات النفسية والفيزيولوجية والعائلية للمرأة وضع قانون العمل الجزائـري (11/90) أحكاما خاصة لتنظيم تشغيل النساء حيث منع تشغيل الأحداث (القاصر) من كلا الجنسين الذي تقل أعمارهم عن 19 سنة من العمل ليلاً ثم عمم هذا المنع علـى جميـع العاملات البالغات السن القانونية للعمل مع أنه منح مفتش العمل صلاحية الترخيص للنساء بالعمل ليلاً عند الضرورة وفي الحالات الخاصة بالمادة 288 و29 من قـانون علاقـات العمل الجزائري). كما قررت أحكام أخرى للمرأة العاملة، نذكر منها حق المرأة العاملـة في عطلة الأمومة و تقرير ساعة يوميا للأم المرضعة.

و اعتباراً لكل هذا فالسياسة التي انتهجتها الجزائر منذ الاستقلال و التـي عملـت على إنشاء شركات و مؤسسات عمومية كبرى و تطوير القطاع الثالث و بالتالي توسـيع نطاق العمل المأجور، جذبت اليد العاملة النسوية، ولكن بـالرغم مـن هـذه العوامـل، فالمشاركة النسوية بقيت قليلة إذا ما قورنت بالمشاركة عند الرجال، و هذا راجع أساسـاً إلى التقاليد والعادات التي لا تحبذ ظهور المرأة خارج نشاطاتها المعهودة ضمن الأسرة.

فيما يلي سنحاول عرض لآخر الإحصائيات المقدمة من طرف الديوان الوطني للإحصاء الخاصة بتوزيع النساء المشتغلات في الجزائر لسنة (2004-2005).

1-3 توزيع النساء المشتغلات: في سبتمبر (2004) قدر عدد المشتغلين بـ 9470000 عامل من بينهم 1660000 امرأة، أي بنسبة 17.5% من مجمـوع المشـتغلين، مقابـل 82.4% لدى الرجال. بينما قدر عدد المشتغلين في سبتمبر 2005 بـ 9493000 مـن

بينهم 1423000 امرأة، أي بنسبة 15.0% من مجموع المشتغلين، مقابل 85.01% لدى الرجال.

جدول رقم (01): توزيع المشتغلين حسب الجنس لسنتي 2004 و 2005

	2004		**2005**	
المشتغلون / الجنس	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
ذكور	7810000	%82.4	807000	%85.01
إناث	1660000	%17.5	1423000	%15
المجموع	9470000	%100	9493000	%100

المصدر: الديوان الوطني للإحصـاء، العـدد 126، جـانفي 2006

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (01) أن نسبة الرجال المشتغلين مرتفعة بصفة واضـحة جدا على نسبة النساء، هذا ما تبين أن الشغل النسوي يبقى مهمشا، زيادة على التـأخر أو التراجع الملاحظ لنسبة النساء المشتغلات ما بين 2004 المقدر بـ 17.5% وإلـى 15% فقط في 2005 رغم أن الكل يعتقد أن العمل النسوي في تصاعد، فقد فجئت أنا شخصـيا كباحثة بهذه الإحصائيات، و هذا الواقع يمكن أن نرجعه إلـى الظـروف الاجتماعيـة و الثقافية للمجتمع الجزائري، و ما يسوده من أفكار حول العمل النسوي.

3-2- توزيع النساء المشتغلات حسب السن و الحالة المدنية:

بما أن الدراسة الحالية تأخذ على عاتقها متغيري السن و الحالة المدنية وجب علينا إظهار توزيعهن في آخر الإحصائيات، حيث أن الملاحظة من إحصـائيات لسـنة (2005) أن النسبة المرتفعة لعدد النساء المشتغلات هي في الفئة العمريـة (15-25 سـنة) بالنسـبة للعازبات، في حين أنها ترتفع في الفئة العمريـة (35 سـنة إلـى 39 سـنة) بالنسـبة

للمتزوجات، أما بالنسبة للمطلقات و الأرامل فهي مرتفعة في الفئة العمرية (40 سنة إلى 44 سنة) و الجدول التالي يوضح هذا التوزيع:

جدول رقم (02): يمثل توزيع النساء المشتغلات حسب السن و الحالة المدنية

الحالة المدنية	المتزوجات		العازبات		المطلقات/الأرامل		المجموع	
السن	العدد(10^3)	النسبة%	العدد(10^3)	النسبة%	العدد(10^3)	النسبة%	العدد(10^3)	النسبة%
15-24	36	5.5	225	39.3	1	1.0	262	19.3
25-29	73	11.2	154	27.4	5	3.5	232	17.1
30-34	122	18.9	84	15.0	9	6.2	216	15.9
35-39	126	19.5	60	10.6	22	14.8	208	15.3
40-44	117	18.2	25	4.4	28	18.4	170	12.5
45-49	87	13.4	10	1.8	26	17.5	123	9.0
50-54	44	6.9	3	0.5	25	19.9	72	5.3
أكثر 55 سنة	41	6.3	2	0.4	33	22.2	77	5.7
المجموع	647	100	363	100	150	100	1359	100

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء، العدد 123، جويلية، 2005.

الملاحظ من الجدول أن الفئة العمرية 15 سنة- 24 الخاصة بالعازبات تشكل أكبر نسبة و المقدرة بـ 39.3% لكنها تنخفض بعد ذلك بأكثر من النصف لتصل إلى 15% و هو دليل ربما على الخروج الإرادي للنساء أو المفروض عليهن للعمل ابتداءً من سن الثلاثين وذلك نرجعه ربما للمسؤوليات العائلية وذلك إثر الزواج، فالإنجاب وكذا تربية الأطفال.

3-3- توزيع النساء المشتغلات حسب السن و المستوى التعليمي:

بما أن السن و المستوى التعليمي عاملان أساسيان يؤخذان بعين الاعتبار عند التشغيل بالنسبة للجنسين، صار لزاماً علينا الإطلاع على السن الذي تكثر فيه اليد العاملة النسوية و كذا مستواها التعليمي كمحاولة منا الكشف عن أولا الإحصائيات الخاصة بالمستوى التعليمي الذي وصلت إليه المرأة الجزائرية في ظل الاستقلال و مجانية التعليم و ثانية معرفة ماهية الفئة العمرية بالمقارنة مع المستوى التعليمي لليد العاملة النسوية و الجدول التالي يوضح هذا التوزيع:

جدول رقم (03): يمثل توزيع النساء العاملات حسب السن و المستوى التعليمي بالآلاف

المستوى التعليمي / السن	دون تعليم	ابتدائي	متوسط	ثانوي	عالي	المجموع
24-15	37	52	91	55	27	262
29-25	25	19	43	63	82	232
34-30	34	27	39	59	56	216
39-35	38	37	30	60	43	208
44-40	44	30	22	41	33	170
49-45	46	26	12	24	14	123
54-50	40	17	3	6	7	72
أكثر 55 سنة	59	12	2	2	1	77
المجموع	323	221	442	311	262	1359

المصدر: الديوان الوطني للإحصاء، العدد 123، جويلية 2005

تتضح من خلال هذا الجدول أن أكبر قيمة لليد العاملة النسوية هي ذات المستوى التعليمي المتوسط، نجدها في الفئة العمرية 15-24 سنة، و التي تقدر بـ 91 ألف، بينما تقدر 91 ألف، بينما تقدر بـ 82 و 63 ألف بالنسبة للفئات العمرية 25-29 سنة، المتعلقة بالمستوى التعليم الثانوي و العالي. و هذا دليل على اقتحامها عالم الشغل بكل جدارة، وفي ربما في مجالات إشرافية بالمقارنة مع مستواها التعليمي بمعنى هذه الفئة تحتل رتبة إطار في سلم التوظيف وفي المقابل نلاحظ ارتفاع إلى 59 ألف في المستوى

دون تعليم بالنسبة للفئة العمرية أكثر من 55 و التفسير الذي يمكن إعطائه كون هذه الفئة تنتمي إلى الجيل الثوري الذي حرم من التعليم بحكم الاستعمار.

و بما أن مجال دراستنا يهتم بالمرأة العاملة "الإطار" أي ذات مستوى عالي من التعليم ارتأينا أن نشير إلى واقع المرأة الحاملة لشهادة عالية في سوق العمل.

4- واقع المرأة ذات التعليم العالي في سوق العمل:

للتعليم والتكوين دور هام في دخول النساء عالم الشغل والنشاط المهني من بابه الواسع، فتخلص المرأة من أميتها سمح لها ببلوغ درجات عالية ضمن سلّم المراتب الاجتماعية، بعدما استطاعت دخول الجامعات و المعاهد العليا والتحصل على شهادات مثلها مثل الرجل. بالفعل فقد استفادت المرأة حتى التسعينات حسب (المركز الوطني للدراسات والتحليل الخاصة بالتخطيط 2000) من النتائج الناجمة عن التنمية الاقتصادية و الاجتماعية لاسيما في مجال إتاحة التعليم و الخدمات الصحية و الشغل المؤهل. فالمرأة إذن التي كانت مبعدة عن مقاعد الدراسة الجامعية، استطاعت بفضل عزمها و ثباتها أن تثبت وجودها في مختلف التخصصات الدراسية و تمكنت من الحصول على نتائج معتبرة في أغلب الميادين الجامعية.فهي بذلك سمحت لنفسها اجتياز حاجز كان يعيقها لفرض تواجدها بميدان العمل، فتعليمها العالي سمح لها بدخول عالم الشغل من بابه الواسع، إذ أنه كان لها بمثابة الرخصة التي تمر بواسطتها إلى عالم الشغل وكذا الخروج بواسطتها من عالمها الداخلي الذي طالما مكثت به لأزمنة طويلة.

فحصول المرأة على شهادات جامعية يعتبر منعرجا أساسيا للتعبير عن وضعيتها الحالية والمستقبلية، فباستطاعتها ليس فقط اقتحام عالم الشغل و إنما اقتحام وظائف كانت فيما مضى من احتكار الرجل، فأصبح بإمكان المرأة التوجه إلى مهن لا تصنف اجتماعيا كمهن نسائية فهي مهن تكنولوجية أو تقنية بالدرجة الأولى. بالإضافة إلى ما جاءت به العهدة الرئاسية للسيد رئيس الجمهورية "عبد العزيز بوتفليقة" الذي منح المرأة فرصة الإلتحاق بالمهن السياسية العالية في الدولة من حيث تقلد المرأة مقاعد في البرلمان و تقلد منصب والية و رئيسة مجالس شعبية بلدية إلى جانب إدارة أكبر المنشآت و المؤسسات في الدولة، كل هذا مع إثبات الجدارة و الاستحقاق و الكفاءة.

فالتعليم العالي للمرأة مكنها من إحداث القطيعة مع النموذج الاجتماعي القديم الذي لطالما حصرها ضمن مجال محدد وضيق وحرمها من هامش التصرف الحر الكافي الذي يسمح لها بأخذ المبادرات في عالم الشغل، فأصبح لها بفضل هذا التعليم العالي آفاق وطموحات مهنية تتعدى محيطها المحصور ضمن المنطق الاجتماعي الذي يقسم الأدوار حسب الجنس. إذن فإن دافع العمل بالنسبة للمرأة ذات التعليم العالي يختلف عن دوافع العمل بالنسبة للنساء الفئات الاجتماعية الأخرى والتي سنحاول فيما يلي عرض لأهم هذه الدوافع:

5- دوافع خروج المرأة للعمل:

تختلف دوافع العمل من امرأة لأخرى، لكن كثير منهن يرجعن دوافع العمل لأسباب اقتصادية و اجتماعية، و كأنهن يضعن مبررا قويا لخروجهن و عملهن خارج البيت، فكثير ما صادفتنا في الدراسة الاستطلاعية عبارة "لولا الحاجة لما خرجت إلى العمل"، فحين أن قلة اللواتي يجرعن دوافع العمل لأسباب نفسية بالدرجة الأولى. و على العموم يمكن التعرف على هذه الدوافع من خلال التعرف على الوظائف التي يقدمها العمل للأفراد، و التي حددها عبد الحفيظ مقدم (1992-1993) في وظائف اقتصادية، نفسية، اجتماعية.

5-1- الوظيفة الاقتصادية:

يعتبر العمل وسيلة لكسب العيش فعن طريقه يمكن الحصول على المدخول يوفر للفرد احتياجاته و يشبع رغباته المادية.

5-2- بالنسبة للوظيفة النفسية:

فالعمل يسمح بتحقيق التقدير الذاتي و التقدير الاجتماعي، كما يوفر للفرد الشعور بالإنجاز والابداع و تحقيق الذات و الشعور بالهوية، كما أن العمل يسمح بتنظيم الوقت و سد الفراغ الذي يعيشه الإنسان، فالعاطل عن العمل ينتابه شعور بامتداد الوقت و بفترات الفراغ. و منه فالعمل ينظم لنا الوقت بطريقة واضحة، حيث يتحدد فيها النشاط من اللانشاط و ينفصل فيها وقت العمل عن وقت الراحة و الفراغ.

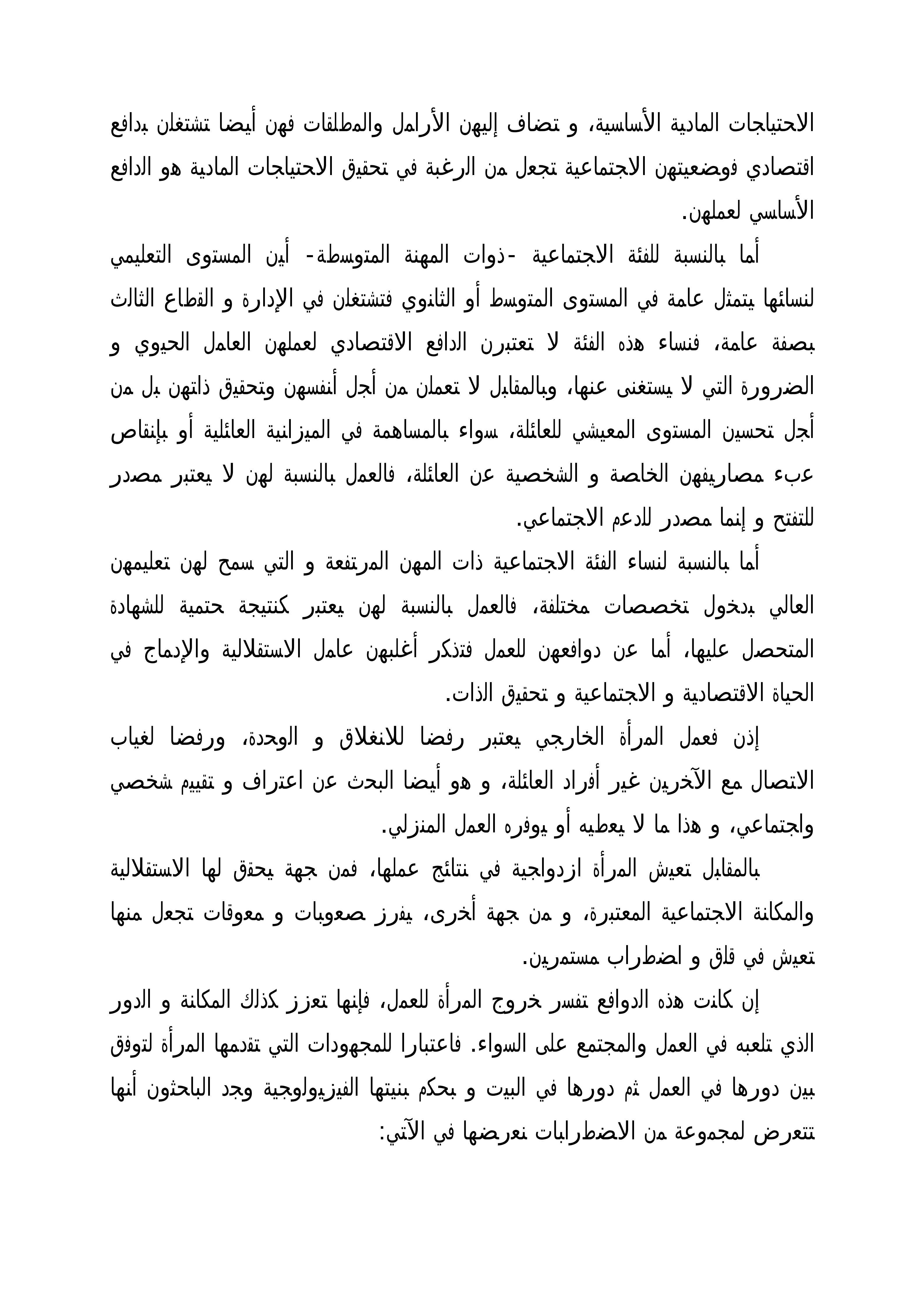
5-3- أما عن الوظيفة الاجتماعية:

فالعمل بإمكانه تحقيق عدة احتياجات اجتماعية أولها أن مكان العمل يوفر فرصا للقاء الناس وتكوين صداقة، و العمل يوفر الجو الحقيقي الذي يستطيع فيه الأفراد إشباع قيمهم في التعاون و مساعدة الآخرين، كما يوفر العمل الشعور بالانتماء إلى الجماعة.

و المرأة تشترك في نفس دوافع العمل مع الرجل، إلا أن درجة ترتيبها للدوافع تختلف، فالأولويات التي تدفع المرأة للعمل تختلف عن أولويات الرجل، فقد تكون في الأصل الحاجة إلى الأمن والاستقرار الاجتماعي كما يمكن أن يكون الدافع للخروج للعمل هو الحاجة إلى التحرر من التبعية للرجل، ففي دراسة كامليا عبد الفتاح (1984) بعنوان خروج المرأة ميدان العمل ودوافعه و نتائجه سنة (1967)، و التي هدفت من خلالها الكشف عن الأسباب التي تكمن وراء خروج المرأة للعمل خارج المنزل. و كذلك الكشف عما إذا كانت المرأة قد حققت الإشباعات التي دفعتها للعمل أم لا، و ما هي النتائج المترتبة على ذلك على كل من الأسرة و العمل.

فكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة من هذه الدراسة، أن تأكيد المرأة لذاتها من خلال العمل يجعلها أكثر استقرار نفسيا من المرأة الغير العاملة، كما وجد إحساس عال بوحدة الأسرة بين الأسر التي تكون فيها المرأة قد دفع إلى تغيير في فهم المجتمع نتيجة للتغييرات التي طرأت على المجتمع، كما أن الزيادة الملحوظة في عدد العاملات يشير إلى أن العمل يشبع لدى المرأة العديد من الحاجات الهامة، كما أن من أهم الدوافع التي تدفع بالمرأة للعمل كانت: تأكيد الذات، شغل وقت الفراغ، المشاركة في زيادة الإنتاج، رفع مستوى الأسرة، تحقيق المكانة الاجتماعية، الرغبة في ضمان المستقبل، اكتساب خبرات جديدة، ممارسة الحياة بشكل عام.

و اعتمادا على الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها، ومن خلال احتكاكنا بالسيدات العاملات وجدنا أن هذه الدوافع تختلف من إمرأة إلى أخرى باختلاف طبيعة مهنتها و الفئة الاجتماعية المهنية التي تنتمي إليها، فبالنسبة لنساء الفئات الاجتماعية -ذوات المهنة البسيطة- و التي عامة يكون مستواهن التعليمي منخفض أو معدوم، فالدافع الأساسي لهن هو العامل الاقتصادي، فعملهن يعتبر بالدرجة الأولى كضرورة للحياة، يسمح لهن بتوفير



الاحتياجات المادية الأساسية، و تضاف إليهن الأرامل والمطلقات فهن أيضا تشتغلن بدافع اقتصادي فوضعيتهن الاجتماعية تجعل من الرغبة في تحقيق الاحتياجات المادية هو الدافع الأساسي لعملهن.

أما بالنسبة للفئة الاجتماعية -ذوات المهنة المتوسطة- أين المستوى التعليمي لنسائها يتمثل عامة في المستوى المتوسط أو الثانوي فتشتغلن في الإدارة و القطاع الثالث بصفة عامة، فنساء هذه الفئة لا تعتبرن الدافع الاقتصادي لعملهن العامل الحيوي و الضرورة التي لا يستغنى عنها، وبالمقابل لا تعملن من أجل أنفسهن وتحقيق ذاتهن بل من أجل تحسين المستوى المعيشي للعائلة، سواء بالمساهمة في الميزانية العائلية أو بإنقاص عبء مصاريفهن الخاصة و الشخصية عن العائلة، فالعمل بالنسبة لهن لا يعتبر مصدر للتفتح و إنما مصدر للدعم الاجتماعي.

أما بالنسبة لنساء الفئة الاجتماعية ذات المهن المرتفعة و التي سمح لهن تعليمهن العالي بدخول تخصصات مختلفة، فالعمل بالنسبة لهن يعتبر كنتيجة حتمية للشهادة المتحصل عليها، أما عن دوافعهن للعمل فتذكر أغلبهن عامل الاستقلالية والإدماج في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية و تحقيق الذات.

إذن فعمل المرأة الخارجي يعتبر رفضا للانغلاق و الوحدة، ورفضا لغياب الاتصال مع الآخرين غير أفراد العائلة، و هو أيضا البحث عن اعتراف و تقييم شخصي واجتماعي، و هذا ما لا يعطيه أو يوفره العمل المنزلي.

بالمقابل تعيش المرأة ازدواجية في نتائج عملها، فمن جهة يحقق لها الاستقلالية والمكانة الاجتماعية المعتبرة، و من جهة أخرى، يفرز صعوبات و معوقات تجعل منها تعيش في قلق و اضطراب مستمرين.

إن كانت هذه الدوافع تفسر خروج المرأة للعمل، فإنها تعزز كذلك المكانة و الدور الذي تلعبه في العمل والمجتمع على السواء. فاعتبارا للمجهودات التي تقدمها المرأة لتوفق بين دورها في العمل ثم دورها في البيت و بحكم بنيتها الفيزيولوجية وجد الباحثون أنها تتعرض لمجموعة من الاضطرابات نعرضها في الآتي:

6- الاضطرابات النفسية للمرأة العاملة:

تعدد أحداث الحياة الضاغطة وتنوعها، يؤدي إلى ضعف قوة الاحتمال النفسي والجسمي للمرأة العاملة و إلى انخفاض القوة و التحكم في مواجهة هذه الأحداث، كما أن صراع الأدوار الذي تواجهه المرأة العاملة هو الآخر بدوره يؤدي إلى انخفاض التكيف مع تلك الأحداث، مما يجعلها عرضة للانهيار العصبي و الوقوع فريسة للاضطرابات النفسية والجسمية، إذ تعد كل اضطرابات القلق و الاكتئاب معا حسب منى الصوّاف (2001) منتشرة بين النساء بنسبة الضعف عنها في الرجال، و يرجع بعض الباحثين ذلك إلى كثرة تعرض المرأة للظلم والسوء المعاملة من الناحية النفسية و الجسمية في حياتها.

مما أوجب علينا ضرورة التطرق إلى بعض هذه الاضطرابات كنوع من الإرشاد والتوعية للمرأة العاملة التي ستطلع على هذه الدراسة، حتى تتمكن من تفادي الوقوع فيها، وتحاول قدر المستطاع أن تتعامل مع ظروف حياتها باكثر مرونة.

و في هذا الصدد، أشار الدليل التشخيصي و الإحصائي الثالث للاضطرابات النفسية والأمراض العقلية، الصادر عن الرابطة الأمريكية للأطباء النفسيين عن الشناوي محمد محروس و عبد الرحمن محمد السيد (1994)، في تصنيف هذه الاضطرابات النفسية إلى الأشكال الآتية:

6-1- الاضطرابات الوجدانية:

و التي تكمن في الاضطرابات المتصلة بالحالة المزاجية للفرد، و تبدأ بمشاعر الإحساس بالاكتئاب، و تتدرج حتى تصل إلى اضطرابات خطيرة تظهر في إحساس الفرد بالفرح و النشوة أو ما يطلق عليه بالانتعاش الوقتي.

6-2- اضطرابات القلق:

و يتمثل في المخاوف المرضية، التي تظهر في شكل إحساس بالخوف و القلق غير السوي من الأشياء الضارة في البيئة الخارجية.

6-3- اضطرابات ذات تكوين جسمي:

و تتمثل في كثرة شكاوي الفرد من أمراض جسمية غير موجودة بالإضافة إلى إحساس الفرد بأنه قريب من الموت، و يطلق الأطباء على هذه الأعراض "توهم المرض".

6-4- اضطرابات عدم التكيف:

و تتمثل في استخدام الفرد الميكانيزمات دفاعية يحمي بها نفسه من القلق الذي يشعر به، نتيجة للأحداث الضاغطة التي تواجهه، و التي تسبب له الإحساس بالنقص، و الشعور بالدونية، و انخفاض تكيفه مع الآخرين.

6-5- اضطرابات الشخصية:

و تتمثل في استخدام الفرد لميكانيزمات دفاعية يحمي بها نفسه من القلق الذي يشعر به، نتيجة الأحداث الضاغطة التي تواجهه، و التي تسبب له الإحساس بالنفس، و الشعور بالدونية، و انخفاض تكيفه مع الآخرين.

6-6- الاضطرابات النفسية الجنسية:

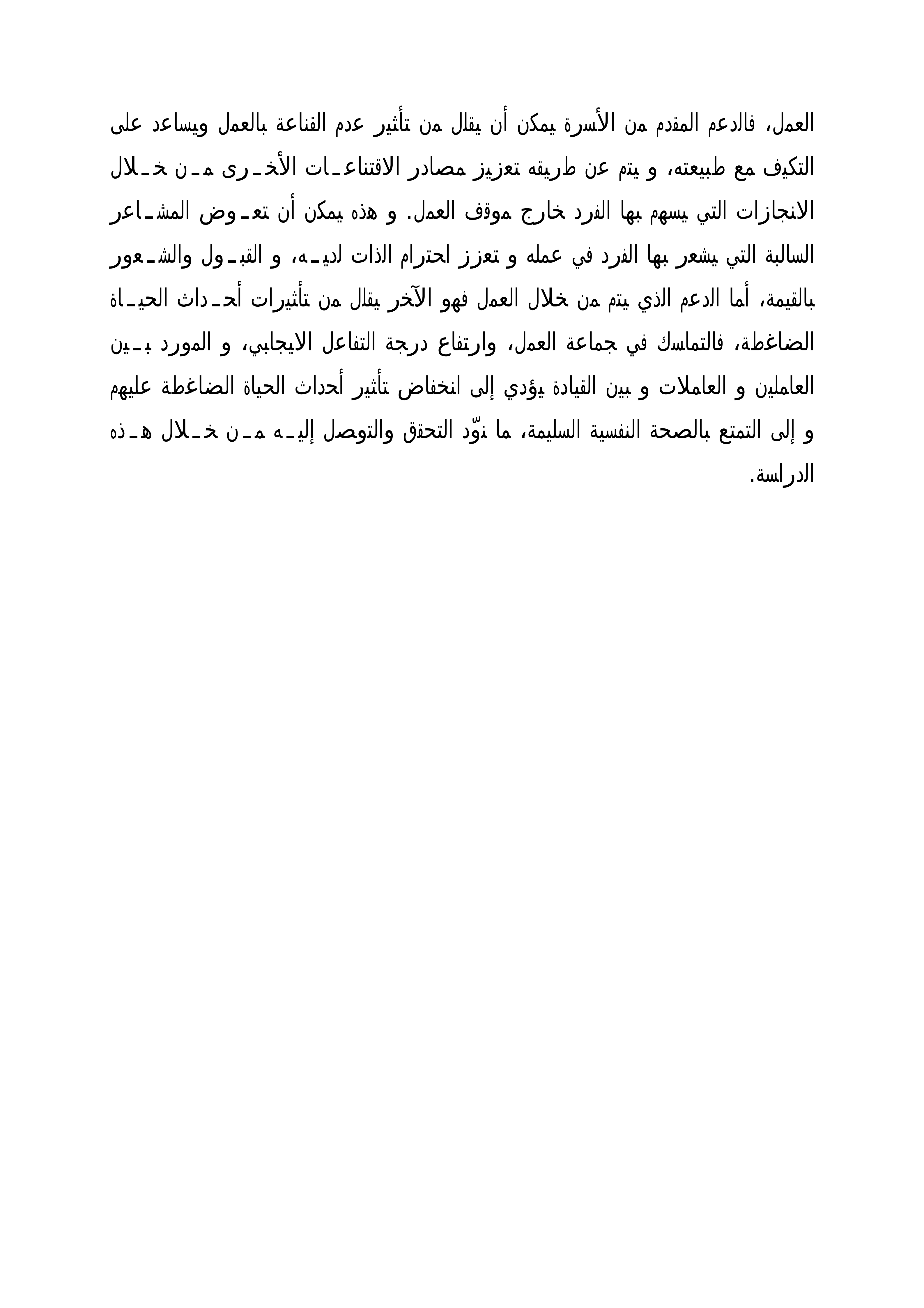
وتظهر في إعاقة الإشباع الجنسي، أو فتور في الرغبة الجنسية أو صعوبة الإثارة الجنسية.

و تؤدي كل هذه الاضطرابات حسب كروكن Khrochin مقتبس عن علي عبد السلام علي (1997) إلى ظهور بعض الخلل في الوظائف البيولوجية للفرد، و ظهور سمة السلبية، و قلة المشاركة الاجتماعية، و انخفاض في النشاط والواجبات المكلف بها الفرد، والحكم على الأشياء بعدم المنطقية.

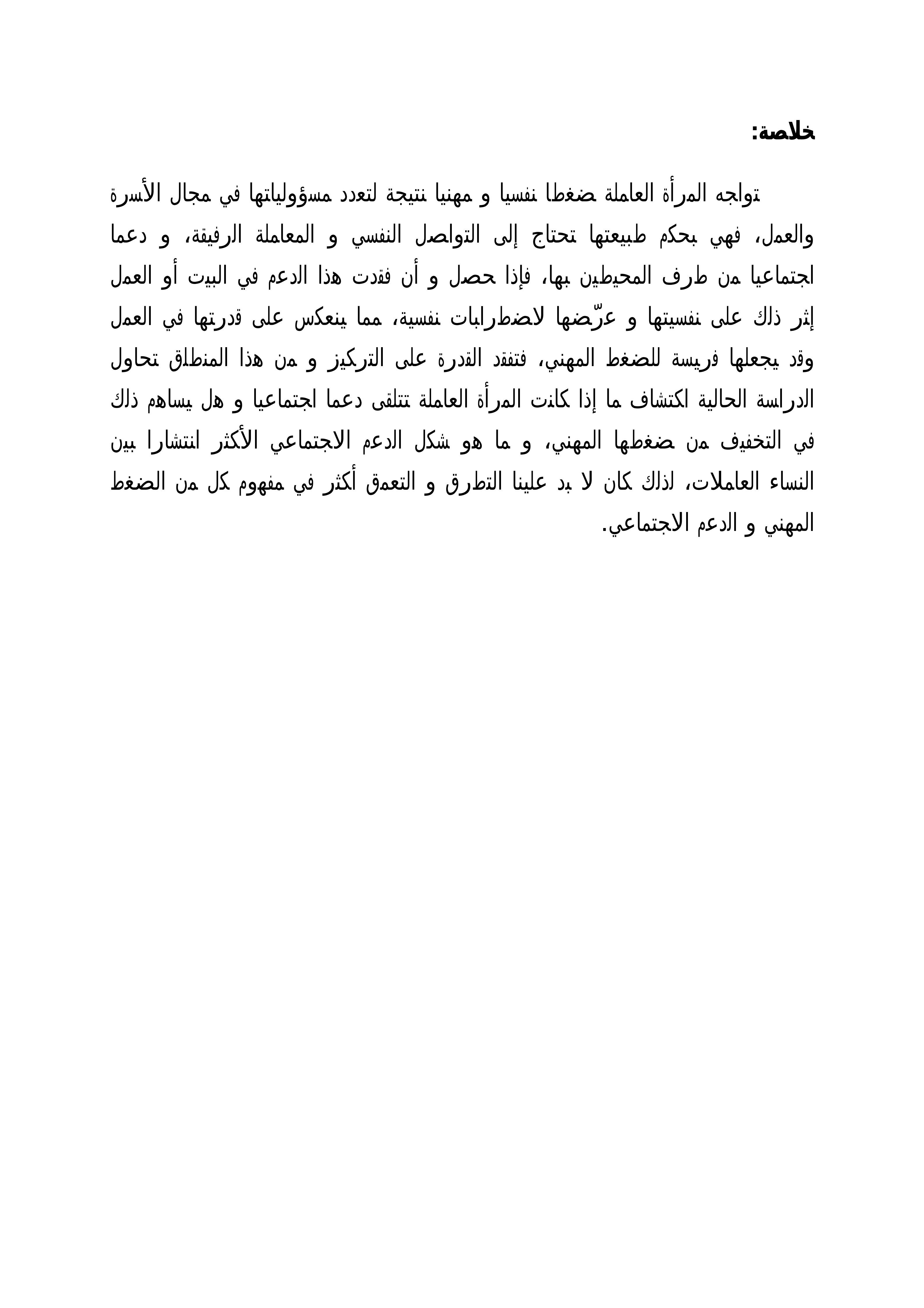
ولقد أكد كل من دون سكولتز D.Shultz وسيدني إلن سكولتز S.E.Schultz، حسب نفس المصدر أن هناك عاملين أساسيين لتقليل تأثير أحداث الحياة الضاغطة عند العاملين والعاملات على حد سواء، و يتمثلان في:

الأول: و هو الاقتناع الكامل بالعمل، و الاستقلالية الكاملة، و التمتع بالصحة النفسية.

أما **الثاني**: و هو الدعم الاجتماعي، المتمثل في شبكة العلاقات الاجتماعيـة للفـرد مـع الآخرين، و قوة الروابط الأسرية، و الذي ينبع من مصدرين رئيسـيين همـا: الأسـرةو



العمل، فالدعم المقدم من الأسرة يمكن أن يقلل من تأثير عدم القناعة بالعمل ويساعد على التكيف مع طبيعته، و يتم عن طريقه تعزيز مصادر الاقتناعات الأخرى من خلال الانجازات التي يسهم بها الفرد خارج موقف العمل. و هذه يمكن أن تعوض المشاعر السالبة التي يشعر بها الفرد في عمله و تعزز احترام الذات لديه، و القبول والشعور بالقيمة، أما الدعم الذي يتم من خلال العمل فهو الآخر يقلل من تأثيرات أحداث الحياة الضاغطة، فالتماسك في جماعة العمل، وارتفاع درجة التفاعل الايجابي، و المورد بين العاملين و العاملات و بين القيادة يؤدي إلى انخفاض تأثير أحداث الحياة الضاغطة عليهم و إلى التمتع بالصحة النفسية السليمة، ما نوّد التحقق والتوصل إليه من خلال هذه الدراسة.



خلاصة:

تواجه المرأة العاملة ضغطا نفسيا و مهنيا نتيجة لتعدد مسؤولياتها في مجال الأسرة والعمل، فهي بحكم طبيعتها تحتاج إلى التواصل النفسي و المعاملة الرفيقة، و دعما اجتماعيا من طرف المحيطين بها، فإذا حصل و أن فقدت هذا الدعم في البيت أو العمل إثر ذلك على نفسيتها و عرّضها لاضطرابات نفسية، مما ينعكس على قدرتها في العمل وقد يجعلها فريسة للضغط المهني، فتفقد القدرة على التركيز و من هذا المنطلق تحاول الدراسة الحالية اكتشاف ما إذا كانت المرأة العاملة تتلقى دعما اجتماعيا و هل يساهم ذلك في التخفيف من ضغطها المهني، و ما هو شكل الدعم الاجتماعي الأكثر انتشارا بين النساء العاملات، لذلك كان لا بد علينا التطرق و التعمق أكثر في مفهوم كل من الضغط المهني و الدعم الاجتماعي.

الفصل الثاني

الضغط المهني

تمهيد

1- مفهوم الضغط

2- تعريف الضغط المهني

3- نموذج توضيحي للضغط المهني

4- عوامل الضغط المهني

5- نتائج ضغط العمل و آثاره

6- أساليب مواجهة الضغط المهني و تحمله

خلاصة

تمهيد:

على الرغم مما أحرزه إنسان العصر من تقدم علمي و تقني، و مما توصل إليه من اكتشافات و منجزات، إلا أن التقدم المادي لم يؤدي إلى سعادة الإنسان و تمتعه بالصحة النفسية و العقلية و الجسمية الجيـدة أو الشـعور بالرضـى و الأمـان و الاطمئنـان و الاستقرار.

بل أن التقدم الحضاري وتعقد الأعمال و الصناعات و انتشار الزحام و التلـوث و ازدياد حدة المنافسات و الصراعات في العمل وفي غيره من مجـالات الحيـاة، جعلـت الإنسان أكثر معاناة من الضغط النفسي إلى الحد الذي اعتبر مرض الحضارات الحديثـة، كونه أصبح من الأسباب الأولى للإجهاد العضوي و المرضي وحتى الوفـاة. فالإنسـان يواجه ألوانا شتى من الضغوط في الجامعة و العمل و في المنزل.

و تشير معظم الأبحاث و الدراسات الميدانية، إلى أن الأمراض و الاضـطرابات النفسية -بصورة عامة، منتشرة بين النساء أكثر من الرجال منى الصوّاف (2001). و لقد أدّى خروج المرأة للعمل -خارج منزلها- إلى زيادة الضغوط، مما جعلها مرهقة، و غيـر قادرة -في بعض الأحيان- على التوفيق بـين مسـؤولياتها نحـو أبنائهـا و زوجهـا، و مسؤولياتها الأخرى الناتجة عن عملها. هذا ما قد يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائها لتلـك المسؤوليات، وظهور العديد من المشكلات الأسرية، بالإضافة إلى أن عمل المرأة يـؤدي إلى صراع الأدوار، الذي يعرّضها إلى كثير من الاضطرابات النفسـية، كمـا أن كثـرة التناقض بين المواقف التي تواجهها العاملات -خاصة المتزوجات- و تعدد الأدوار التي تلعبها و تنوع أنماط السلوك التي تتطلبها هذه الأدوار. كل ذلك عقّد من عملية تكـيفهن و جعلهن، يلجأن إلى أنواع من السلوك غير السوي، كمحاولات تكيفية غير سليمة، تحاولن بها حل مشكلاتهن والتغلب على عوائق بيتهن، إذ تدل الإحصاءات حسب دراسة يـونس انتصار (1991) على زيادة عدد العاملات اللاتي يعـانين مـن سـوء التكيـف و مـن الاضطرابات النفسية.

و ضمن هذا الإطار، فإننا نحاول من خلال هذا الفصل تسليط الضوء، على أهـم التعاريف التي تناولت مفهوم الضغط النفسي عامة و الضغط المهني خاصة باعتباره أحد

متغيرات الدراسة، إضافة إلى العوامل التي تهم في حدوث ضغوط العمل و مصادره المختلفة، كما سنتطرق إلى نتائجه و آثاره على المرأة و على المنظمة على حد سواء.
و أخيراً عرض لأهم استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط و كيفية التحكم و التعايش معها.

1- مفهوم الضغط:

الضغط كلمة شائعة الاستعمال و تستخدم في ميادين و تخصصات مختلفة، ففي قواميس اللغة العربية تستعمل كلمة الضغط كمرادفة للضيق و الزحمة و الشدة و القهر. أما في القواميس الأجنبية (petit Larousse) فتستخدم "stress" تشير إلى اضطراب أو توتر جسدي أو نفسي يمكن أن ينتج عن أي سبب كان سواء كانت أسباب فيزيولوجية أو نفسية أو فيزيقية و هي التي أشار إليها الطبيب البيولوجي Hens Selye (1936) تحت اسم عوامل الضغط وتؤدي إلى انحراف عن الحالة العادية و بالتالي إلى صراع سيكولوجي لدى الإنسان تانير Tanner (1977) ويعد Hens Selye من الباحثين الأوائل الذين كان لهم الفضل في تطوير هذا المفهوم و توسيعه ليشمل الجانب العضوي للكائن الحي فاعتبر سلي Selye عن (Chevalier, Alis, Pereti, Bayad, Sekiov, Blondin, Fabi) الضغط على أنه الاستجابة غير النوعية للجسم لكل ما يطلب منه؛ فالضغط إذن عبارة عن تعبير داخل النسق البيولوجي لكل كائن، فهو ينشأ ظاهرة تكيف للنسق البيولوجي للفرد مقابل وضعية محددة سواء كانت سارة-ترقية مثلا- أو محزنة كإقصاء. و يؤكد كل من لازروس و فولكمان، Lazarus et Folkman (1984) على أن هناك فروقا بين الأفراد في إدراكاتهم لعوامل الضغط، حيث يمكن أن ينظر بعض الأفراد إلى حدث معين كإمتحان باعتباره حدثاً أو مثيراً سلبياً للضغط، بينما يدركه بعضهم الآخر على أنه مثير ايجابي للضغط، ومن ثم يتباين الأفراد في تقويمهم للمطالب البيئة من حيث كونها مهددة أم لا، فالضغط حسب هذين الباحثين عبارة عن علاقة بين الفرد و البيئة و يقدر الفرد حدوث تلك العلاقة على أنها حدود تتجاوز إمكانياته و مؤهلاته و تزعج راحته و هدوئه.

و عليه فإن الأحداث الحياتية السلبية كانت أم الايجابية لا تسمح لنا بالتنبؤ للإضطرابات التي سيعاني منها الأشخاص كالقلق أو الإكتئاب أو الأمراض السيكوسوماتية، فالاستجابة

الوجدانية للضغط ليست مرتبطة بحدث معين و إنما مرتبطة بفرد ما. و في نفس المجـال أضاف كل من لازروس و فولكمان Lazarus et Folkman (1988) أن العلاقة فرد-محيط خارجي تتأثر بالخصائص الشخصية الداخلية و المتغيرات المحيطية ممـا يفسـر إمكانية تقييم موقف معين من طرف فرد على أنه "مهدد" و تقييم نفس الموقف من طرف آخر على أنه بمثابة "تحدي".

من جهته أشار Cohen بأن الفرد لن يرى الحدث ضاراً أو ضاغطاً إذا اعتقـد أن شبكيته الاجتماعية تساعده لمواجهة الحدث، لأن وجود علاقات اجتماعية حميمة، و دعـم اجتماعي تعطي للفرد منذ البداية إمكانية للحكم مبدئياً على المواقف بأنها غير ضاغطة مع اعتقاد أكبر للقدرة على المواجهة، و يضيف Cohen أن الدعم الاجتماعي يتـدخل بـين عوامل الضغط وردود الأفعال المصاحبة، حيث نقوم بتحقيق أو منـع اسـتجابة تقـدير الضغط و معها يشعر الفرد أن الحدث الضاغط ليس خطيراً أو شـديداً أي يعمـل علـى التموين من الأهمية التي يدركها الشخص المشكلة. (الملتقى الـدولي حـول سـيكولوجية الاتصال و العلاقات الإنسانية، مارس 2005).

إن التعريف الذي قدمه سلي Selye أكثر شمولية، إذ يرى أن الضغط هو استجابة كلية غير محددة للجسم و هذا لكل طلب يقدم إليه، مهما كانت الاستثارة فيزيقية، نفسـية، بيولوجية، مفيدة أو مضرة، قوية أو ضعيفة، فإنها تحدث استجابة كلية للجسم. أما تعريف كل من لازروس و فولكمان يعتبر الضغط نتيجة للتفاعل الديناميكي بين الفرد و المحيط، فهما يركزان على دور التفاعل و التداخل الديناميكي لكل العوامـل المتعلقـة بالظـاهرة باعتبارها مؤثراً و استجابة. و عليه فإن التعريف الذي انصب عليه اهتمامنـا هـو لـ ـ Cohen باعتبار أنه التعريف الذي قدمه كوهن إذ يعد أحد التعاريف التي تناولت موضوع الدعم الاجتماعي و علاقته بين العوامل الضاغطة و ردود الأفعال المصاحبة، فهو بـذلك يخدم التوجه الذي أخذناه بعين الاعتبار في موضوع دراستنا.

و عموما يمكن تصنيف أهم التناولات لتعريف الضغط حسب حسين علـى فايـد (2001) في ثلاث تناولات هي:

الاتجاه الأول: و يتعامل مع الضغط على أنه متغير تابع (نتيجة) حيث يصف الضغط في صورة استجابة الشخص لبيئات مضايقة أو مزعجة.

الاتجاه الثاني: يصف الضغط في صورة مثيرة يتمثل في الخصائص الخاصة بتلك البيئات المضايقة أو المزعجة و من ثم فإنه ينظر إليه على أنه المتغير المستقل (السبب).

الاتجاه الثالث: وفيه ينظر إلى الضغط على أنه انعكاس لنقص التـوأم بـين الشـخص و البيئة، بمعنى أنه ينظر إليه على أنه متغير وسيط بين المثير و الاستجابة.

و في إطار الدراسة الحالية نبين وجهة نظر الاتجاه الأول في تعريـف الضـغوط حيث تمثل الضغوط المتغير التابع الذي يكون كنتيجـة لمتغيـر آخـر ألا وهـو الـدعم الاجتماعي.

يعتبر مجال العمل من أهم المجالات التي تسبب الضغط نظرا لأهميته و مكانته في حياة الإنسان، ففيه يقضي هذا الأخير معظم أوقاته و عليه يعلق أغلب أمانيه و منه ينتظر الكثير من الرضا و الإشباع لرغباته، لهذا حضي الضغط في ميدان العمل اهتمام كثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي و السلوك في مجال العمل.

2- تعريف الضغط المهني:

يشعر معظم العاملين بالرضا نتيجة لإحساسهم بإنجاز غايات محددة أثنـاء أدائهـم لأعمالهم، لكن قد يحدث اختلال توازن العلاقة بين الفرد و محيطه سواء كانت ارغامـات المحيط تفوق قدرات الفرد- العبء الكمي و النوعي للعمل- أو أن هذه الأخيرة هي التي تتجاوز ارغامات المحيط و متطلبات العمل، و النتيجة في الحالتين واحدة حيـث يتطلـب الأمر بذل طاقات كبيرة و بصورة متواصلة من أجل تحقيق التكيف مع متطلبات العمل و كلما استمرت هذه الوضعية لفترة أطول زاد مستوى الضغط و التوتر في الجسم و زادت معه آثار الضغط السلبية.

و ضمن هذا الإطار فلقد عرّف كل مـن فـرانش، روجـرس، كـوب (1974) Fronch, Rogers, Cobb الضغط المهني على أنه "فقدان الانسجام بين قدرات الفرد و متطلبات مهنته" توركوت Turcotte (1983).

أما بالنسبة لـ سفوى و فروجي Savoie et Forget (1983) هو ذلك الموقـف الذي تكون فيه العوامل المرتبطة بالمهمة تتبادل التأثير مع العامل بصفة مؤثرة على حالته النفسية أو الفيزيولوجية أو الاثنين معاً مما يحتم عليه الانحراف عن السير العادي.

بينما بارون (1986) Baron يبين من جهته أن عبارة "الضغط المهني" تسـتخدم في الواقع للدلالة على حالتين مختلفتين، ففي الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد و التي تسبب له نوعاً من الضيق و التوتر (مصادر الضغط) و في الحالة الثانيـة تشير إلى ردود الفعل الداخلية و التي تحدث بسبب هذه المصادر. كما تناول بعض العلماء أمثال سكييو و بلوندان (1986) Skiou et Blondin الضغط من خلال أعراضه حيـث عرفا الضغط المهني أنه مجموعة من الأعراض: سيكوسوماتية كإرتفاع الضغط ، القرحة المعدية، الصداع، الاحمرار، و معرفية مثل النسيان، الخلط الذهني و سلوكية كالتدخين و العدوان، ونفسية مثال الاكتئاب، القلق، و كل هذه الأعراض تؤثر على الفرد و المنظمـة على حد سواء.

و لقد أكد وليد معافي (1994) من جهته أن الضغط هو إدراك الفرد لعدم وجـود التوازن بين متطلبات الموقف و الإمكانيات المتاحة و هذا ما قد يطرح مشكلة التكيف.

أما علي عبد السلام زهران (1997) فيرى أن الضغوط المهنية تحـدث عنـدما تطالـب العاملات المتزوجات بكثير من متطلبات الحياة التي تتمثل في الواجبات الكثيـرة الملقـاة على عاتقهن في عملهن والمسؤوليات الكثيرة التي يحملنها بالنسـبة لحيـاة أزواجهـن و أبنائهن، ومنازلهن و أصدقائهن و أقاربهن وعائلتهن.

من خلال هذه التعاريف نستطيع القول أن الضغط المهني ناتج عند عـدم التوافـق بين الفرد و محيطه إما بفقدان الانسجام بين قدرات الفرد و متطلبات مهنية. كما جاء في تعريف كل من (1974) French, Cobb، بالإضافة لإدراك الفرد لعدم وجود التـوازن بين متطلبات الموقف و الإمكانيات المتاحة كما أكد ذلك وليد معـافي (1974)، أو عـن طريق تبادل التأثير بين العوامل المرتبطة بالمهمة مع العامل و ما يترتب عن ذلـك مـن تأثير على حالته النفسية و الفيزيولوجيـة بالنسـبة لـ Baron 1986 et Savoie et Forget (1983). لكن نجد أن التعريف الذي أضاف عناصر جديدة مقارنة بالتعـاريف السابقة هو التعريف الذي قدمه كل من (1986) Skiou et al والذي بين نتائج الضـغط المتمثلة في مجموعة من الأعراض السيكوسوماتية و المعرفية و السلوكية و النفسية.

أما التعريف الذي انصب عليه اهتمامنا هو ذلك التعريف الذي جاء به علي عبـد السلام (1997) كونه تناول الضغوط المهنية لدى العاملات خاصة و اللاتي يشكلن عينـة الدراسة الحالية.

انطلاقاً من هذه الخلفية النظرية يمكننا تعريف الضغط المهني إجرائياً النحو التالي:

2-1- التعريف الإجرائي:

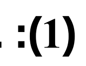
"الضغط المهني هو نوع من التناقض بين المواقف التي تواجهها العاملات و تعـدد الأدوار التي تلعبها و تنوع أنماط السلوك التي تتطلبها هذه الأدوار".

لتوضيح هذا التعريف استعنا بنموذج توضيحي للضغط المهني يسـمح بالإلمـام بجميـع عناصر الموضوع كخطوة أولى تمهيداً لدراسة و تحليل هذه العناصر لاحقاً.

3- نموذج توضيحي للضغط المهني:

النموذج الذي وقع عليه كاهن و بيوسـيار Cohen et Bysierre (1992) فهـو يكشف عن الأسباب و نتائج الضغط و تسلسله حسب خصائص المنظمة اتجـاه عوامـل ضغط معينة وعوامل ضغط اتجاه عوامل ضغط إدراكية و معرفية التي تشـكل الإدراك (تقييم الحظر) والتي تؤدي إلى نتائج فورية، فيزيولوجية سيكولوجية، سـلوكية، أو علـى المدى الطويل سواءً بالنسبة للفرد أو المنظمة. كما يتضمن النموذج أيضا علاقات تعديلية: الخصائص الشخصية للفرد، و خصائص الوضعية؛ مع العلم أن المتغيرات المعدلة يمكنها أن تتدخل في كل مرحلة.

الشكل رقم (1): نموذج الضغط المهني Kahn et Byosierre .



متغيرات الشخصية كمتغيرات وسيطية نمط أ و ب

1- عوامل الضغط
* فيزيقية
* الضوضاء
* الضوء
* الاهتزاز
* نفس-اجتماعية
* غموض الدور
* صراع الدور
* عبء العمل (الدور)

2- الإدراك

3- استجابات الضغط
* فيزيولوجية الأمراض القلبية الوعائية السرطان
* سيكولوجية
* الاكتئاب
* الرضى المهني
* سلوكية
* التغيب
* الاستقالة
* الدوران في العمل

4- نتائج الضغط
* الصحة و المرض
* الفعالية في المنظمة
* الفاعلية للأدوار الأخرى

6- الخصائص الوسيطية أو التعديلية للدعم الاجتماعي
- دعم الرؤساء و الزملاء
- دعم الأسرة و الأصدقاء

المصدر: Kahn et Byosiere (1992)

يوضح هذان الباحثان من خلال هذا النموذج أن التسلسل السببي لسيرورة الضغط تبدأ بعوامل الضغط التي لها علاقة بالمهمة كغموض الدور، صراع الدور، عبء الدور. و تؤكد الدراسات النفسية أن مصادر الضغوط متباينة ومتداخلة في آن واحد، ومن المتغيرات المهمة التي تحدد استجابة الإنسان للضغوط الواقعة عليه إدراكه لها، لأن ما

يعد ضاغط لأحد الأفراد قد لا يكون كذلك لكل الناس، و نفس الشيء يقـال عـن شـدة الاستجابات و نتائج الضغط، إذ أن هذه الأخيرة تختلف من شخص لآخـر حسـب نمـط شخصيته و مستوى الدعم الذي يتلقاه و فيما يلي استعراض لعدد من العوامل المتسببة في أحداث الضغط المهني.

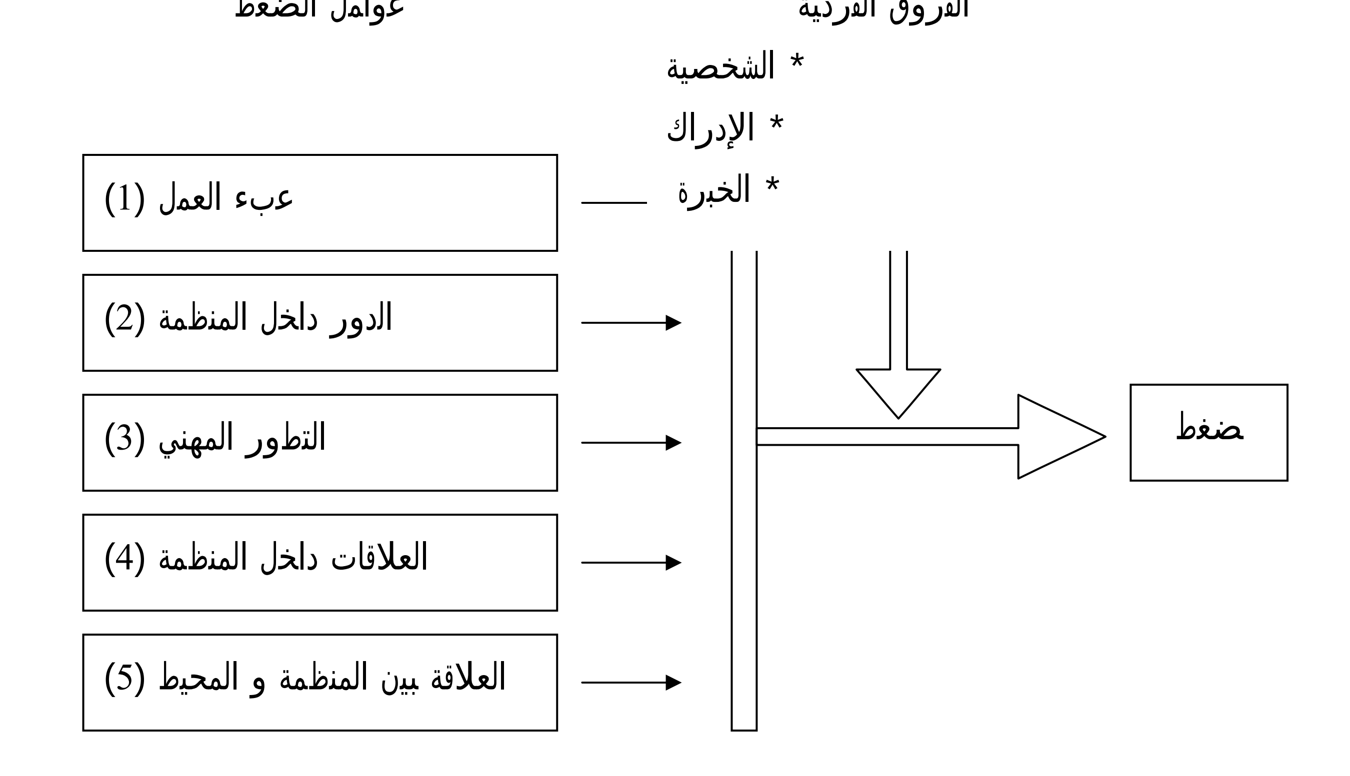
4- عوامل الضغط المهني:

تتعرض المرأة في حياتها اليومية إلـى جملـة مـن المشـاكل و الضـغوطات و الصراعات التي يمكن أن تنبع من مجالات مختلفة كالحيـاة الأسـرية و الاجتماعيـة أو المهنية، لذلك يختلف الباحثون فيما بينهم حول السبب الرئيسي للضغط، إذ يؤكد الـبعض على المحيط و محتواه، أي عوامل الضغط المهني المتعلقة بالعمل، بينما يؤكد الـبعض الآخر على العوامل المتعلقة بالفرد. إلا أن تانر (1977) Tanner يرى أن الضغط يحدث نتيجة تفاعل بين الفرد و محيطه، لذلك فلا يمكن أن تغفل دور الجانب الذاتي-النفسي- في الإصابة بالضغط، ذلك لأن ميكانيزمات تقييم المواقف تختلف من شـخص لآخـر و أن استجاباتهم قد لا ترجع إلى العوامل المحيطية بقدر ما تعود إلى نوع التصور الذي يعطونه لها.

وفي هذا الصدد يرى البعض أمثال كل من (Turcotte 1983 و Baron 1986) أن العوامل المرتبطة بالعمل و المحيط المهني من أهم العوامل المسببة للضـغط و أنهـا تتبادل التأثير و التأثر مع عوامل الضغط النفسية والاجتماعية، فمظاهر الضغط المهنـي مثلا تكون واضحة أكثر عند الفرد الذي تكون حياته الأسرية أو الاجتماعية مضـطربة و مليئة بالمشاكل عكس الفرد الذي يتعرض لنفس ظروف العمل و لكن حياته الاجتماعية و الأسرية مستقرة. و هذا ما يجعلنا نؤكد أن هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله.

و لقد كشفت الدراسات عن وجود عدد من متغيرات محيط العمل التي لها تأثيرا مباشـراً على معاناة الأفراد من الضغط المهني، فحسب هاريجل وسلوكوم، وودمان Hellriegell, Slocum, Woodman (1997) يمكن أن تأخذ هذه المتغيرات أشكالا عديدة كمـا هـو موضح في الشكل رقم (02) كغموض الدور، عبء العمل (الدور)، اتخـاذ القـرارات، الفشل و غيرها.

شكل رقم (02): مصادر الضغط المهني



المصـــدر: Helleriegell, Slocum, Woodman (1997)

وفق هذا الشكل يمكننا أن نقسم العوامل المتسببة في إحداث الضغط المهنـي إلـى قسمين يتمثلان في عوامل الضغط المهني المتعلقة بالعوامل و العمل المتعلقة بالفرد.

4-1- عوامل الضغط المهني المتعلقة بالعمل:

تسبب عوامل معينة في بيئة العمل قدراً كبيراً من الضغط فواجبات العمـل ذاتـه والمتطلبات النفسية و الجسدية الضرورية لأداء العمل قد تؤدي في كثير من الأحيان إلـى ضغط. فضغط العمل حسب سمير عسكر (1988) يعكس التوافق الضعيف بـين الفـرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله.

و في نفس الصدد يذكر ابيلسون Abelson أن مجال العمل هو أحـد المجـالات التي يواجه الفرد فيها ضغوط متعددة منها (ضغط الوقت، مطالب العمل التي تفوق قدرات الفرد، غموض الدور و عدم وضوح الأهداف المطلوب الوصول إليها، صـراع الـدور،

العلاقة بزملاء العمل، العلاقة بين المرأة العاملة و زملائها في العمل، و صـراع الـدور الذي يظهر بين واجبات العمل وواجبات الأسرة. و بالتالي فإن خروج المرأة إلى العمـل خارج منزلها أدى إلى زيادة الضغوط الملقاة على عاتقها مما جعلها مرهقة و غير قـادرة في بعض الأحيان على التوفيق بين مسؤولياتها نحو أبنائهـا و زوجهـا و مسـؤولياتها الأخرى الناتجة عن عملها، و تعد د أحداث الحياة الضاغطة الأخرى حيث أن ذلـك قـد يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائها لتلك المسؤوليات و ظهـور العديـد مـن المشـكلات الأسرية، و نتيجة للتعدد في هذه الأدوار التي تقوم بها الزوجات العاملات أدى إلى ظهور بعض الاضطرابات النفسية منها اضطرابات وجدانية، قلق، عدم التكيـف، اضـطرابات الشخصية و النفسجسمية.

و تشير الكثير من الدراسات التي أجريت لمعرفة أسباب الضغط أن مطالب الدور تعتبر من بين المصادر الرئيسية المتسببة في الضغط المهني-حيـث كشـفت الدراسـات المهتمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد و مـا يتضمنه من واجبات و مسؤوليات و غموض و زيادة الأعبـاء و صـراع الأدوار مـن المحددات الهامة لمقدار و نوع الضغط الذي يتعرض له (لطفي راشد محمد 1992).

و سيتم استعراض هذه العوامل و علاقتها بالضغط المهني كمايلي:

4-1-1- عبء العمل أو الدور:

إن التطورات الحديثة و المعقدة للتكنولوجيا خصوصاً في المجال الصناعي جعلت وتيرة العمل سريعة جدا، و على العامل مواكبة هذه الوتيرة حيث أصبحت متطلبات المهام تفوق قدرات و كفاءة العامل مما استلزم على العامل العمل لساعات طويلة و مستمرة مع انعدام أوقات الراحة و الاسترخاء مما جعل العبء الكمي للعمل كبير و شكّل ضغطاً مهنياً حاداً ففي دراسة حديثة حول ضباط أمريكيين متواجدين بألمانيا أن سبب الضغط المرتفـع الذي يعانون منه راجع إلى عبء العمل.

وفي دراسة للباحثين ماريـان و لانـدبرق Marianne et Lundberg (1999) حول الضغوط وعبء العمل الزائد لدى الرجال و النساء في مراكز مرموقة. و قد اهـتم البحث بدراسة الاستجابات النفسية و الفيزيولوجية للضغوط المرتبطة بمجـال العمـل و مجال الأسرة. و أشارت النتائج إلى أن كل من الرجال و النساء يعتبرون عملهـم أكثـر

إثارة و تحديا، إلا أن النساء قد سجلن مستويات مرتفعة من الضغوط المرتبطة بتعدد مسؤولياتهن عن البيت والأسرة بالإضافة إلى زيادة أعباء العمل لديهن أكثر من الرجال. فلقد ترتب على خروج المرأة إلى العمل، اتساع نطاق أدوارها الاجتماعية و تداخل هذه الأدوار في بعض الأحيان بل تعارضها أثر على المرأة نفسها في علاقتها بذاتها و علاقتها بالآخرين (الزوج و الأولاد) ثم في علاقتها بالمجتمع، وبالتالي تبدأ الضغوط في الظهور سواء ضغوط العمل والمنزل، فتجد نفسها أمام مطالب و توقعات متعددة و اختيارات صعبة، قد تكون مستحيلة في بعض الأحيان بين ما يجب القيام به في المنزل و ما يجب عمله في العمل و ما يطلبه الأولاد و ضيق الوقت و نفاذ الجهد و ما تتمناه لذاتها و ما تريد تحقيقه، وهذا ما يطلق عليه سمير عسكر (1988) بالعبء الكمي و الذي يحدث عندما يسند إلى الفرد مهاماً كثيرة يجب عليه انجازها في وقت غير كاف، أما العبء النوعي فهو افتقاد الفرد للقدرة اللازمة لأداء العمل.

بالمقابل فإننا نجد أن الفرد بإمكانه أن يعاني من ضغط شديد نتيجة انخفاض عبء العمل، حيث أن الفرد لديه من العمل القليل و أن العمل لا يرضي قدراته و طاقاته واهتماماته فيكون عرضة للملل و افتقار الشعور بالأهمية أو الإثارة في عمله مما يؤدي إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير الذات و زيادة الشكاوي و العصبية و الغياب و العزلة.

4-1-2- صراع الدور:

يتعرض الفرد في المنظمة لمجموعة من التوقعات السلوكية، و كثيراً ما تكون متضاربة، بحيث يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو يقوم بعمل لا يرغب فيه أو يعتقد أنه ليس جزء من مهامه أو خارج إرادته أو عندما يطلب منه القيام بأعمال غير متجانسة لطفي راشد محمد (1992).

كما يحدث صراع الدور عندما يواجه الفرد مجموعة مهام لا تكون بالضرورة متكاملة فيما بينها، فقد تتطلب وظيفة المرأة أن تعمل ساعات خارج المنزل، و هذا يتعارض مع متطلباتها كزوجة و أم، مما يعرّضها لحالات من التوتر و القلق و الإجهاد، سمير عسكر (1988).

4-1-3- غموض الدور:

يعد غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، فقد عرّفـه كل من مارشال و كوبر Marshall, Cooper (1979) "بأنه الافتقار إلـى المعلومـات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة، كتلك الخاصة بحدود مسؤولياته و سـلطته وسياسات و قواعد المنظمة و طرق تقييم الأداء مما يجعل الفرد غير متأكد من متطلبـات وظيفته". و لقد أضاف سمير عسكر (1988) بأنه يحدث عادة في بداية اسـتلام العمـل الجديد، الترقية، تعيين رئيس جديد، إعادة التنظيم في المؤسسة، فقد أوضحت دراسة عـن القوى العاملة أن غموض الدور و عدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفهم مصدر الضغط العمل بالنسبة لثلث أفراد العينة و إن استمرار الغموض يؤدي إلى نتـائج سـلبية مثـل انخفاض الرضى الوظيفي، الرغبة في ترك العمل، قلة الثقة بالنفس، ارتفاع ضغط الدم.

4-1-4- التطور المهني:

و يتعلق ذلك بالخبرات و الممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر في إدراك الفرد حول ما يتعلق بنموه و تطوره المهني. فإحساس الفرد بغيـاب الفـرص لتطـوير مهارات العمل أو الارتفاع بمستوى التأهيل يعتبره سمير عسكر (1988) مصدر الإحباط بالإضافة إلى كل من القلق الوظيفي، غياب التقييم الموضوعي و غياب العدالة في الترقية من مصادر الضغط المهني.

4-1-5- العلاقات داخل المنظمة:

لكل منظمة قوانين خاصة بها تختلف عن غيرها من المنظمات حيث لها أسـلوبها الخاص في التعامل مع العاملين فيها، و العلاقات الشخصية داخل المنظمة و فـي تنفيـذ المهام المطلوبة منها مثل تشجيع الإبداع، الأسلوب القيادي المتبع، و لا يمكن إغفال الدور الايجابي و التأثير السحري الذي تتركه الروح المعنوية للعامل على مختلف نواحي العمل حيث أكدت أغلب الدراسات أن غياب العلاقات الاجتماعية الحسنة و الصـراعات التـي تحدث بين العمال تجعل الفرد في موضع يستحيل أو يصعب عليه تحقيق التوافق المهني؛ ففي دراسة لفارمر Farmer (1990) على ضباط مراقبة الملاحة الجوية بهدف تحديـد مصادر الضغط و تقديره وآثاره على الصحة الجسمية والنفسية بينت إن مصادر الضغط كانت نابعة من البيئة الاجتماعية للعمل و مناخها الذي تميز بانخفاض معنويـات العمـال

نتيجة انعدام فرص المشاركة و التشاور وفي اتخاذ القارات المتعلقة بالعمل، لأن ذلك من شأنه أن يجعل العامل يشعر بأن صاحب العمل لا يقدره و لا يحترمه و لا ينظر إليـه إلا من حيث هو منتج وعليه أن ينفذ الأوامر فقط. كما أن العاملين حسـب فـارس حلمـي (1999) قد يواجهون صعوبات جمة في تكوين علاقات مستمرة و نامية، و ايجابية مـع الأفراد الآخرين في مجال العمل Stress interpersonnel، فوجود رئيس قـاس كثيـر النقد و يتبع أسلوبا عقابيا في الإدارة، سيكون مصدر ضغط لجميع العاملين، إضافة إلـى أن العلاقات مع الزملاء قد تكون مصدر تناقض شديد و بالتالي مصدر ضغط مستمر.

انطلاقاً مما سبق فإن العلاقات الاجتماعية بين العمال، و بين العمل و المشرفين إذا ساءت تزيد من الشعور بحدة العوامل الأخرى المذكورة أعلاه و المرتبطة بالضغط، فآثار التعب و الانفعال و عدم الرضا تكون أسرع إلى الظهور و أكثر حدة في هذه الحالة. أمـا إذا كانت العلاقات حسنة و قوية فإنها تجعل العامل يتحمل المزيد من الضغوط و يتغاضى عنها و يقوم بالمزيد من الجهود دون أن يشعره ذلك بالتعب و الاستياء.

4-1-6- العلاقة بين المنظمة و المحيط:

لا يمكن في حال من الأحوال أن يعزل الفرد عمله عن حياته اليومية فكـل منهـا يؤثر في الآخر، كما أن المرأة لا يمكنها أن تعزل بين عملها و مسؤولياتها تجاه أولادهـا وأسرتها. وفي هذا الصدد، فلقد أشارت دراسة جيمس هـوس (1979) J.House إلـى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية التي تتمثل فـي أعبـاء العمـل و صراع المهنة، وصراع الأدوار و المشاكل الأسرية إلى جانب الضغوط الشخصية و بين الاضطرابات النفسية التي تمثلت في قرحة المعدة، و زيادة ضغط الدم و أمراض القلب و الذبحة الصدرية. إضافة إلى العوامل التي تم عرضها سابقا، فلقد أضاف سـمير عسـكر (1988) كل من المساندة الاجتماعية و البيئة المادية في العمل.

4-1-7- المساندة الاجتماعية:

ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخـرين بالواجبـات المختلفـة للصحة و الاستقرار النفسي و الاجتماعي، حيث يشـير التـراث السـيكولوجي إلـى أن المساندة الاجتماعية وظيفتين في علاقتها بالضغوط و اللاتي سيتم التطرّق إليها في الفصل الخاص بالمساندة الاجتماعية بنوع من التفصيل. فالوظيفة الأولى و هـي وقائيـة ضـد

التأثيرات السلبية للضغوط، أما الثانية فهي علاجية حينما يقع الفرد تحـت ضـغط فقـد افترض سراسون (1986) Sarason عن عبد السلام علـي (1997) أن مجـرد إدراك الفرد أنه يستطيع الركون إلى شخص ما للمساعدة، فإن هذا من شـأنه أن يخفـض مـن الضغوط الواقعة عليه. و هذا ما أكدته نتائج دراسة كل مـن سـلوان و كـوبر (1986) Sloan et Cooper على وجود علاقة ايجابية بين نجاح العالمين و العاملات في العمل و بين وجود المساندة الاجتماعية من الأزواج والأصدقاء، التي تعمل على تكيف العاملين و العاملات مع أحداث الحياة الضاغطة.

4-1-8- البيئة المادية:

يعتبر هانس سيلي (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الاهتمام إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل المادية، حيث أشار إلى ان الكثير من ظروف العمل المادية تسبب الضغط للأفراد، و تتضمن هذه الظروف: الضوضاء، الضوء، اخـتلاف درجـات الحرارة، و الوسط الناجم عن البيئة الداخلية للعمل و هذا ما أكده هيجان (1998).

ضمن هذا الإطار فإن للضوضاء مثلا في مكان العمل حسب لوفي (1984) Levi تأثيراً مباشراً على الضغط الدموي و الوظائف القلبية، كما أنها السـبب فـي الإصـابة بالقرحة المعدية، الاضطرابات العصبية و حدوث الصراعات الاجتماعية سواء مع زملاء رؤساء العمل أو خارج العمل مع أفراد الأسرة و الأصدقاء. إلى جانب شدة الصوت فـإن تردد أو ذبذبة الصوت من الممكن أن تكون أحد العوامل للضغوط في العمـل، ذلـك أن الصوت الذي تزيد ذبذبته عن (2000 سيكل) في الثانية، غالبا ما يسبب أضرار نفسية و عضوية للفرد والتي بدورها ترفع من مستوى الضغط لديه. و في المقابل فـإن الصـوت الذي تكون درجة تردده أو ذبذبته فيما بين (15-20 سيكل) في الثانية يعتبر من أسـباب الضغوط في العمل وذلك نظرا إلى تدني مستوى تردده مما يصـعب علـى المـوظفين متابعته.

ويضيف علي عسكر (2000) أنه يمكن أن يحدث الأثر السلبي الضاغط في حالـة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك فحين أن الإضاءة الغير مناسبة تؤدي إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكييف العضـلات لاـتمكن مـن الرؤيـة الواضحة، و لا يقتصر الاهتمام على درجة الإضاءة بل ينبغي مراعـاة موقـع أجهـزة

الإضاءة من حين الموقع و الاتجاه بالنسبة للغير. كما أن الحرارة يمكنها أن تكون مصدراً للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض، و بخاصة إذا لـم تكـن هنـاك الوقاية الكافية، حيث أنها تؤثر على تركيز العامل ومن ثم كفاءته في اتخاذ القرار السليم، إلى جانب إمكانية تعرضه لبعض الأمراض و الحوادث التي تصل إلـى الوفـاة هيجـان (1998).

إن هذه التطرفات و غيرها في ظروف العمل كفيلة أن تجعل العامل يعيش حالـة حادة من الضغط، كما أن سوء الصحة يرتبط ارتباطا دالا بكل من ظروف العمل السـيئة وضرورة العمل بسرعة، و بذل جهد جسمي كبير، و العمل لساعات طويلة و متواصـلة. كما تتأثر الصحة الجسمية تأثيرا دالاً في محيط روتيني وظروف عمل سيئة، علاوة على ذلك فإن أليوت Eliot (1998) يكون أن رحلة الذهاب إلى العمل والعودة منه يمكـن أن تضاعف من الضغط النفسي للعامل.

و لهذا أصبح الاهتمام بتحسين الظروف الفيزيقية للعمل أمرا في غاية الأهميـة و يحضى باهتمام المختصين و المسؤولين الذين راحوا يسعون قدر الإمكـان إلـى خلـق الأجواء المناسبة لأداء المهام بأسرع و أحسن ما يمكن، و الإدارة الجيدة هي القادرة على التأثير في هذه الأوضاع بأسلوب يمكنها من الاستفادة مـن مظـاهر الضـغط و لـيس العكس.ولتحقيق ذلك عليها أن تأخذ بعين الاعتبار الخصائص الشخصية للعامل التي يمكن لها أن تساهم في حدوث الضغط المهني لتتمكن من التحكم فيها.

4-2- عوامل الضغط المهني المتعلقة بالفرد:

تعتبر الخصائص الفردية حسب سمير عسكر (1988) و علـي عسـكر (2000) عاملا وسيطا تحقق أو تزيد من وطأة الضغوط على الأفراد، لهذا نجـدهم لا يسـتجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة، فالخصائص الفردية للمرأة على الخصوص تلعب دورا هاماً في تحديد نوعية الاستجابة وردود الفعل نحو مسببات الضـغط، و كـذا مسـتوى معاناتها، إذ تؤكد الدراسات النفسية، أن المرأة العاملة تكون أكثر عرضـة مـن غيرهـا للإصابة بالاضطرابات النفسية، و التي سيتم التطرق إليها بالتفصيل في الفصـل الثالـث الخاص بالمرأة. أما فيما يلي فيتم استعراض عوامل الضغط المهني المتعلقة بالفرد و التي

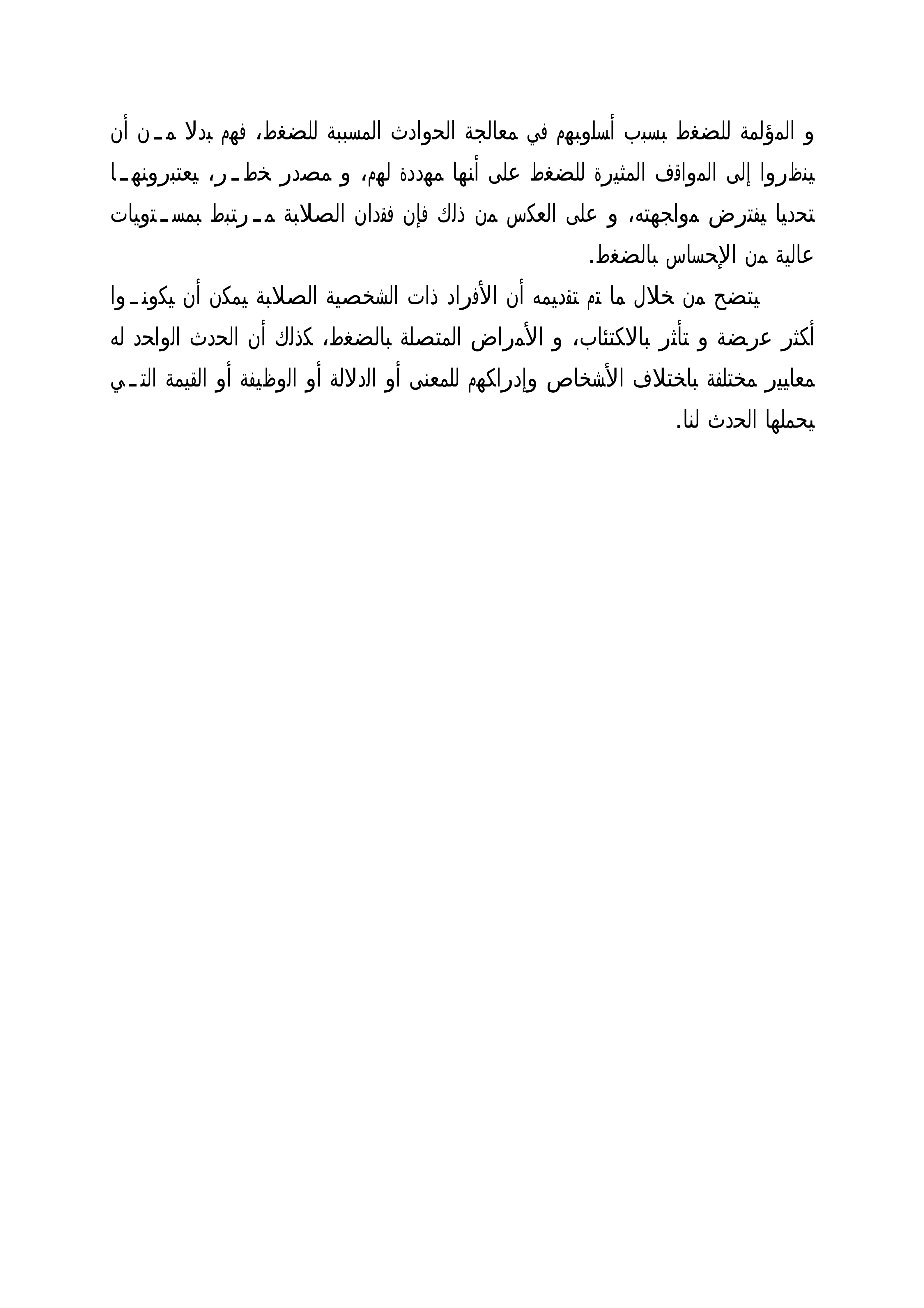
تأتي ضمن المحاور التالية أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد و كذا الفروق الفرديـة في درجة التفريغ أو التخاص من الضغط و أخيرا نمط الشخصية.

4-2-1- أحداث الحياة:

أوضح بحث لفارس حلمي (1999) أن الضغط الذي يعاني منه الفـرد فـي أحـد مجالات حياته مثل المنزل أو العمل قد يؤثر في مستويات العمل و يخص بالـذكر هنـا الأحداث المهمة السلبية مثل وفاة الزوج أو شخص عزيز أو الإصابة بمرض عضال، أو حدوث طلاق أو انفصال، أو تشكلات مالية حادة، هذا بالإضافة إلـى الأحـداث المهمـة الايجابية مثل الزواج، ولادة طفل، التمتع بالإجازات، وتتميز هذه الأحداث بأهمية فائقـة قد تؤدي إلى ظهور أمراض جسدية مرتبطة بالضغط و تؤثر سلبا في الأداء المهني للفرد، و هذه الأحداث تحمل درجات مختلفة من الضغوط تتراوح بين 100 لحالة وفاة شـخص عزيز إلى 11 لحالة المخالفات القانونية البسيطة كما جاء في مقياس التوافق الاجتمـاعي. و هذا ما أكده كل من (Hellrigell et al 1997) باعتبار أن نسبة كبيرة مـن الضـغط المهني لدى الفرد ناتجة عن التغيرات المهمة في حياته، حيث أقيمت دراسة حول 5000 مريض يعاني من مرض ناتج عن الضغط، و كانت النتيجة المتوصل إليها أن مثلا وفـاة الزوج المقدرة لـ 100 نقطة، تتطلب جهدا مضاعفا للتكيف مقارنة بالزواج المقدر بـ 50 نقطة.

4-2-2- الفروق الفردية:

قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحـدة، إلا أن الشخصـية المختلفـة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شـخص آخـر، حيـث تتفاوت القدرات من فرد لآخر و يلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل، فمـا يدركه شخص على أنه ضاغط، يعتبره شخص آخر على أنه غير ضاغط أو تحدي. كذلك فإن هناك حسب عبدالرحمن محمد العيسوي (2001) فروقا فردية واسعة في الخصائص الشخصية تؤثر في مدى استجابة الإنسان للضغط فالشخصية القوية تتحمل ضغط أكثر مما تتحمله الشخصية الضعيفة، كذلك أن الحدث الواحد له معايير مختلفة باختلاف الأشخاص، فقد أوضحت سوزان كوباسا Suzane Kobasa (1982) عن فارس حلمي (1999) أن الأفراد الذين تتصف شخصياتهم بالصلابة يتميزون بقدرة عالية على مقاومة النتائج السيئة



و المؤلمة للضغط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغط، فهم بدلا مـن أن ينظروا إلى المواقف المثيرة للضغط على أنها مهددة لهم، و مصدر خطـر، يعتبرونهـا تحديا يفترض مواجهته، و على العكس من ذلك فإن فقدان الصلابة مـرتبط بمسـتويات عالية من الإحساس بالضغط.

يتضح من خلال ما تم تقديمه أن الأفراد ذات الشخصية الصلابة يمكن أن يكونـوا أكثر عرضة و تأثر بالاكتئاب، و الأمراض المتصلة بالضغط، كذلك أن الحدث الواحد له معايير مختلفة باختلاف الأشخاص وإدراكهم للمعنى أو الدلالة أو الوظيفة أو القيمة التـي يحملها الحدث لنا.

4-2-3- نمط الشخصية:

يصنف علماء السلوك شخصيات الأفراد إلى نموذجين من الشخصية هما: نمط (أ) Type A و نمط (ب) Type (B).

أما الأفراد ذوي النمط (أ) من الشخصية فيتميزون بدافعية عالية جدا و رغبة عارمة في المنافسة، مع وجود إحساس بأن كل شيء عاجل و مهم جدا، فهم يتمتعون بأدنى درجة ممكنة من التأني أو الصبر، و يخفون درجة كبيرة من العدوانية. و تسير البحوث حسب فارس علمي (1999) أن أصحاب هذا النمط من الشخصيبة أكثر تعرضا إلى الإصابة بأمراض القلب بما في ذلك السكتات القلبية القاتلة، من الذين لا يملكون هذا النمط من الشخصين (أي نمط (ب) Type B) غير أنه توصلت إحدى الدراسات حسب صلاح الدين محمد عبد الباقي (2000) أن الرجال من أصحاب الشخصية ذات النمط (أ) هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض شرايين القلب من النساء ذات الشخصية من النمط (أ) هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن السيدات العاملات ذات النمط (أ) هن أكثر عرضة للإصابة بأمراض شرايين القلب عن قريناتهن من السيدات ربات البيوت.

انطلاقاً مما تم استعراضه، فإن للضغط المهني آثاراً ايجابية و سلبية فتأثير العامل الضاغط من وجهة نظر أحمد عبد الخالق (1998) يصل إلى أحد الطريقين، إما التكيف وإستعادة الاتزانات الحيوية أو المرض و الخلل المرتبط بالضغط، و هذه النتيجة السلبية للضغوط حسب لطفي راشد محمد (1992) تعد من أهم الموضوعات التي مازالت تلقى اهتماما و جدلا بحثيا واسعا لدى الباحثين لما لها من آثار ضارة على الفرد و المنظمة و المجتمع بصفة عامة.

5- نتائج ضغط العمل و آثاره:

مما لا شك فيه أن التعرض للضغوط أصبح أمراً حتميا لكل الأفراد إذ أنه أصبح سمة من سمات هذا العصر، الأمر الذي أدى ببعض الباحثين و العلماء إلى طرح فرضية علمية هامة مفادها أن الضغط هو السبب الرئيسي لأمراض العصر، فقد بين فارس حلمي (1999) بأن أكثر من نصف الأمراض الجسدية مرتبطة بالضغط بطريقة أو بأخرى، كما لاحظ الأطباء و الإكلينيكيين مثل عثمان يخاف (2001) أن العامل المشترك و البارزين المرضى المصابين بأمراض مزمنة كالسكري مثلا أو السرطان أو أمراض القلب، أو

التهاب المفاصل، أو القرحة المعدية، يكمن في تعرضهن لمواقف ضاغطة في حياتهم. فمن الأمراض الجسدية الشائعة التي تعود إلى ضغط العمل نجد أمراض القلب و الجهاز التنفسي، و الصداع و ضغط الدم العالي، كما أن ضغط العمل يؤثر سلباً في أمراض أخرى مثل: أمراض البرد، و الأنفلونزا، و الالتهابات، ضف إلى ذلك أنه يكلف الملايير من الدولارات سنويا، نتيجة التغيب و الاستقالة والرعاية الصحية للأفراد الذين يعانون من هذه الأمراض.

و لقد حددت المظاهر المرضية للضغط على مستويين اثنين:

المستوى الأول و يتعلق بالفرد، أما المستوى الثاني فيتعلق بالمنظمة.

5-1- نتائج الضغط على الفرد:

لأجل عرض نتائج و آثار الضغوط في شكل سهل وواضح تم تقسيمها إلى ثلاثة مجموعات، تتمثل في آثار فيزيولوجية، و آثار شعورية أو نفسية وأخرى سلوكية (Hellregell, Sloucm Woodman 1997 et Turcote 1998).

5-1-1- الآثار الفيزيولوجية للضغط المهني:

يعتبر الضغط ضرورياً كعامل محفز لتثبيت التوازن الداخلي و الإيقاع البيولوجي للإنسان، إلا أن الزيادة في شدة الضغط – المدرك – أو مدة التعرض له و التي تتجاوز طاقات التكيف لدى الفرد قد تؤدي على نشأة الأمراض أو تطورها أو حتى صعوبة البرء منها وفي بعض الأحيان إلى الوفاة.

فعلى الرغم من التقدم الهام الذي حدث في مجال العلوم الطبية و الصحية، إلا أن أمراض القلب وخاصة ما يعرف بمرض تصلب الأوردة أو مرض الشريان التاجي Coronary Hearst Desease (CHD)، و هو يشير إلى اضطرابات في القلب، تكون ناتجة عن سوء تزويد عضلة القلب بالدم، و قد تصاحبها مضاعفات صحية تمثل في: ذبحة صدرية، أزمة قلبية، الموت المفاجئ.

مما يجعلها تتصدر قائمة الوفيات في البلدان الصناعية، حيث تشير إحصائيات الوفيات حسب عثمان يخلف (2001) أن الأشخاص الذين يموتون بأمراض القلب يمثلون نسبة 55% من إجمالي الوفيات، ويضيف أن معظم الدراسات الوبائية الحديثة التي تناولت العلاقة بين الضغط المهني و CHD تشير إلى أن بعض ضغوط العمل المتمثلة في

مطالب العمل العالية و عدم الرضا عن العمل يمكن اعتبارها من العوامل الرئيسية التـي تتسبب في نشأة هذا الإضطراب و تطوره إلى مرض مزمن يعرض الفـرد إلـى خطـر الموت.

و من جهته عبد الرحمن محمد العيسوي (2001) يضيف أن سقوط الضغوط على الإنسان تؤثر سلبا على جهازه المناعي، إذ أسفرت البحوث عن حقائق تبين من خلالهـا انخفاض معدلات الأجسام المضادة في الدم لمجموعة من طلاب طب الأسنان في إحـدى الجامعات الأمريكية في مواقف الشدة و الضغط المرتفعة مثل دخول الإمتحانات. و فـي تجربة أجريت على متطوعين أصحاء في المجتمع الأمريكي تم حقنهم بأحد الفيروسـات المسببة للإصابة بالبرد، و تم قياس تعرضهم للضـغوط، و تبـين أن الـذين تعرضـوا للضغوط هم الذين عانوا من نوبات البرد مقارنة بالآخرين الذين لم يتعرضـوا لمواقـف ضاغطة. وظلت هذه النتيجة كما هي حتى بعد ضبط تأثير عوامل أخـرى كالتـدخين و شرب الخمور و عامل السن و الجنس و الطعام و ممارسة الرياضة فكلمـا زاد الضـغط زادت الإصابة بالعدوى Infection و أعراض البرد، و سنحاول فيما يلي معرفة إذا مـا تؤثر الصحة البدنية في صحة الفرد النفسية و العقلية.

5-1-2- الآثار النفسية للضغط المهني:

تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات المحددة لنتائج أو آثـار الضـغط المهني، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب و القلق و التعب المـزمن، و ربما يسبب ضغط العمل الإدمان على الكحول و العقاقير المختلفة، و فقدان الثقة بـالنفس، و ضعف في العمليات العقلية التي تظهر في عدم إمكانية التركيـز و اتخـاذ القـرارت، إضافة إلى الشعور بعدم الرضا في العمـل (Perettietal, 2001, Hellriegel et al, 1997).

غير أن ما تجدر الإشارة إليـه حسـب توركـوت Turcotte (1982) هـو أن الأعراض النفسية المذكورة أعلاه يمكن أن تكون نتيجة لعوامل الضغط السلبية كما يمكن أن تكون نتيجة لعوامل الضغط الايجابية.

و يعد الإنهاك المهني Burnout من أهم الآثار التي تنجم عن ضغوط العمل و هو حسب هيجان (1998) شعور عام بالإنهاك و درجة عالية من الإرهاق يتعرض لها الفرد

نتيجة للضغوط الكبيرة التي يعايشها في عمله، و التي تعوقه عـن أداء وظائفـه بشـكل طبيعي أو هو يدل على حالة من الإنهاك و الاستنزاف البدني و الانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط علي عسكر (2000) و يضيف أن الإنهاك المهني أو الاحتراق النفسي يرتبط بدرجة أعلى بالعاملين بمهـن الخـدمات الاجتماعيـة كالشـرطة و التـدريس و التمريض، وغيرهم يتعاملون مع الناس.

5-1-3- الآثار السلوكية للضغط المهني:

تعتبر الآثار السلوكية للضغط أكثر وضوحا من الآثار الفيزيولوجيـة و النفسـية، حيث تمثل وسيلة من الوسائل التي ينفس بها الفرد عن نفسه من الضغوط التي يعاني منها في العمل، فمن المعروف أن هناك الكثير من الاضطرابات السلوكية الملازمـة للضـغط المهني لخصها كل من (لطفي محمد راشد، 1992، أسامة كمال راتب، 1997 و هيجـان 1998) في الغياب أو التأخر عن العمل، الإفراط فـي التـدخين و تنـاول العقـاقير و المخدرات وفقدان الشهية، سرعة الغضب والانفعال، فقدان اللذة فـي العمـل، السـلوك العدواني، الميل إلى الوقوع في الحوادث و غيرها من الاضطرابات و قـد يصـل إلـى الانتحار، ومن جهته يرى سكييو و آخرون Skiou et al (2001) إنها نوع من التحذير لضمير الفرد يساعد العامل على النسيان المؤقت لتهديدات الواقع، و يتمثل في التدخين و الإدمان على الكحول و مشاكل في الوزن و اضطرابات النوم.

5-2- نتائج و آثار الضغط على المنظمة:

يمثل الإنسان أهم وأعلى عناصر الإنتاج في المنظمة ومـن ثـم فـإن الخلـل أو الاضطراب الذي يصيب العامل نتيجة للضغط المهني ينعكس بشكل مباشـر علـى أداء المنظمة، وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئيـة المتغيـرة، و ضـمان بقائهـا واستمرارها. فللضغط أثر على مردودية الأفراد من جهة و على مردودية المنظمة مـن جهة أخرى فتكلفة الضغط تقدر بـ 120 مليار دولار سنويا بأمريكا مقابـل 60 مليـار دولار سنويا بكندا.

وهذا دليل على أن ضغط العمل يؤثر سلبا على العمل وإنتاجية العامل، فهو يـؤدي إلـى إنخفاض معدلات الأداء المهني، و زيادة حالات التغيب والاستقالة وحوادث العمل، فلقـد أشارت إحدى الدراسات عن فارس حلمي (1999) ان أثر ضـغط العمـل علـى الأداء

المهني للممرضات يتأثر بمشاعر الاكتئاب، بعبارة أخرى، أدى إلى ضغط العمـل إلـى ظهور مشاعر الاكتئاب للعاملات، و هذه المشاعر أدت بدورها إلـى انخفـاض كفـاءة الممرضات المهنية و ظهور مشكلات في علاقتهن مع زملائهن (موتو و زملائه 1986) أما (لطفي راشد محمد، 1992 و العديلي، 1993) فيرى أن العطب أو الخلل الذي يصيب المنظمة من جراء تعرض أفرادها للضغط المهني يحملها أشكالا مختلفة مـن التكـاليف الباهضة المباشرة؛ و تنقسم هذه التكاليف إلى ثلاثة فئات:

أ- تكاليف العضوية و المشاركة في العمل: و تتضمن:

- تكلفة التأخر عن العمل.
- تكلفة الغياب عن العمل.
- تكلفة التوقف عن العمل و الاضطراب.
- تكلفة تشغيل عمال إضافيين للإحلال مكان المتغيبين عن العمل.
- تكلفة معدل الدوران في العمل.
- تكلفة تعيين عمال جدد و تدريبهم ليحلوا محل من تركوا العمل.

ب- تكاليف الأداء في العمل: و تتضمن:

- تكلفة الانخفاض في كمية الإنتاج و المعدلات الموضوعية.
- تكلفة انخفاض الجودة.
- تكلفة الإصابات و حوادث العمل.
- تكلفة عطل الآلات و إصلاحها.
- تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- تكاليف التعويضات التي تتكبدها المنظمة بناءً عن أحكام قضائية أو طبقـاً للنظـام المعمول به.

جـ - أما التكاليف غير المباشرة للضغط المهني: فتنجم عن:

- انخفاض الروح المعنوية- انخفاض الدافعية.
- سوء العلاقات في العمل.
- عيوب في اتخاذ القرارات.
- عدم الاهتمام بالوقاية.

كما توصلت إحدى الدراسات إلى نتيجة مفادها أن ما يزيد عن 70% من حـالات التغيب عن العمل ترجع إلى أمراض أسبابها الضغوط، كما كشفت نتائج دراسـة أخـرى 70% من الأفراد موضع الدراسة يعتقدون أن الزيادة في تعرضهم للضغط المهنـي أدى إلى انخفاض إنتاجيتهم، بينما تغيب 20% منهم يوميا أو أكثر في السنة بسبب الضغوط، و يفكر ثلث العينة جديا بالاستقالة نتيجة التعرض للضغوط (آدم العتيبي، 1997).

نظراً للطبيعة المعقدة و المركبة للضغط المهني و كذا الآثار و النتائج المترتبة عنه وذلك بسبب تنوع مصادره و ردود الفعل تجاهها، و التي تختلف من فرد لآخر، كما رأينا ذلك فيما سبق، و إضافة إلى كونه كما يرى محمد عبد الطاهر الطيـب (1994) نقطـة البداية بالنسبة للأمراض النفسية و العقلية و حتى الجسمية، مما يستوجب علـى القـائمين بتسيير شؤون العمال و الباحثين القيام بتشخيص دقيق لمعرفة مسببات ضغوط العمـل، و مصادرها المختلفة والآثار المترتبة عنها، من أجل وضع اسـتراتيجيات لمواجهـة هـذه الظاهرة أو الحد من زحفها بهدف تحقيق التعايش الايجابي معه و معالجة نتائجه السـلبية أو الوقاية منها، وسنحاول فيمايلي عرض أهم أساليب مواجهة الضغط المهني.

6- أساليب مواجهة الضغط المهني و تحمله:

يمكننا أن نصنف الأسـاليب و الأدوات الكثيـرة المصـممة مـن أجـل وضـع استراتيجيات لمواجهة هذه الظاهرة إلى أسلوبين أساسيين هما:

- **الأساليب الفردية**: و هو ما يستطيع الفرد استخدامه من أجل تخفيض مستوى التوتر أو الضغط عليه.

- **الأساليب التنظيمية**: وهو ما تستطيع المؤسسة استخدامه من أسـاليب أو أدوات بغيـة تخفيض مستويات التوتر لفئة من العاملين فقط، أو لجميع العاملين في المؤسسة.

ضمن هذا الإطار سوف نعرض كل أسلوب من هذين الأسلوبين بنوع من التفصيل.

6-1- الأساليب الفردية:

من خلال ما تم استعراضه من آثار الضغط على الفرد و النتائج المزرية التي يقع فيها الفرد و المتمثلة في الاضطرابات الجسمية و النفسية و حتى العقلية و السلوكية، مما يحتم عليه البحث عن وسائل و أساليب تساعده على التقليل من حدة الضغوط و محاولـة

الابتعاد عن الوقوع فيها أو التخفيف من آثارها، و هذا ما يقتضي منه تطوير مهـارات و تعديل سلوكاته من خلال:

6-1-1- الفزع إلى ا :

يعد الإيمان با من الأساليب الفردية الوقائية النفسية التي تجعل الفرد قادراً علـى التعامل مع الضغوط الحياتية، خاصة و أن الكثير ممن يرتادون العيادات النفسية حسـب عبد الرحمن عدس (1990) يملكون معظم متطلبات الحياة المادية الرفيعة إن لم تكن كلها، لكن ذلك كله لم يجديهم فتيلا لأنهم حرموا نعمة الإيمان، و بالتالي نعمة العيش فـي ظـل السكينة التي ينزلها ا تعالى على عباده المؤمنين، مصداقاً لقوله تعالى: (قال اهبطا منها جميعا بعضكم لبعض عدو فإما يأتينكم مني هدى فمن تبع هداي فلا يضل و لا يشقى ومن أعرض عن ذكري فإن له معيشة ضنكا و نحشره يوم القيامة أعمى) (سورة طه من الآيـة 120-122).

و أكد المولى سبحانه و تعالى حقيقة التداوي و الشفاء بالفزع إليه،، حيث قال عزوجـل: (وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداع إذا دعان فليستجيبوا لي و ليؤمنوا بي لعلهم يرشدون) (سورة البقرة الآية 185).

لذلك كان رسول ا صلى ا عليه وسلم يعلم أصحابه أن يستعينوا با في النجاة من تيار التشاؤم و اليأس عن طريق الأدعية و التقرب إلى ا بالإكثار من الصلاة.

إضافة إلى ذلك جاءت التجارب العلمية في أمريكا تؤكد تأثير الألفاظ فـي عـلاج التوتر العصبي، حيث أثبتت نتائج التجارب المبدئية وجود أثر مهدئ للقرآن الكـريم فـي 97% من التجارب وذلك في شكل تغييرات فيزيولوجية تدل على تحقيق درجـة تـوتر الجهاز العصبي التلقائي هيجان (1998) مصداقاً لقوله تعالى: (و ننزل من القرآن ما هو شفاء و رحمة للمؤمنين) (سورة الإسراء الآية 82).

6-1-2- التمارين الرياضية:

من المعروف أن الاهتمام باللياقة و الصحة البدنية يجعل الإنسان أكثـر مقاومـة للأمراض و التأثيرات العكسية للضغط، إذ أثبتت الدراسات و الأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشـي و الـركض و السـباحة و ركـوب الدراجات و غيرها، هم أقل عرضة للتوتر و الضغوط من غيرهم حسن حريم (1997)،

كما يعتبر خبراء اللياقة البدنية حسب علي عسكر (2000) ممارسة نوع من النشاط البدني بشكل منتظم إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة و فعالية للحصول على تغييرات ايجابية في حياة الفرد، وتمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة.

6-1-3- الاسترخاء:

إذا كانت الضغوط تصيب الأشخاص في مختلف المهن و تهاجم الرجال والنساء على حد سواء، رغم ذلك فإن القلة تصمد أمام هذه الضغوط و القلة هي التي تعلمت الاسترخاء.

إن تعلم السيطرة على الضغوط حسب فاروق السيد عثمان (2001) لا يتم في لحظة و لكنها تحتاج إلى تدريب منتظم على الاسترخاء وممارسته بأسلوب علمي، كما أن أهداف السيطرة على الضغط تتضمن أن يتعلم الشخص التحول من حالة القلق والتوتر إلى حالة الاسترخاء خلال بضع دقائق، ثم يكرر ذلك مرة بعد مرة حتى يصبح الاسترخاء معتادا.

و الاسترخاء من المهارات التي يمكن تعلمها بسهولة، فهي لا تتطلب تجهيزات خاصة، و هذه أبسط طرق الاسترخاء:

- القيام باختيار مكان هادئ بعيدا عن الضوضاء و الازعاج.
- الجلوس بشكل مريح مع إرخاء العضلات الكتفين (بحيث يكون الفرد شبه مستلقي على الكرسي).
- التنفس ببطئ و بعمق و بشكل منتظم مع جعل زمن الشهيق ضعف زمن الزفير.
- إغلاق العينين و التركيز على مكان التوتر العضلي في الجسم، و من الأفضل عدم التفكير في أي شيء أثناء القيام بذلك.
- الاستمرار في هذا التمرين لمدة خمس دقائق أو ما يقارب من ذلك و كلما كانت ممارسة الاسترخاء دائمة، كلما كان من السهل القيام بها، فمن الأفضل أن تكون مرة أو مرتين كل يوم، فإن هذا يحقق فروقا جوهرية و فورية في كيفية إدراكنا للأمور و المشاكل.

6-1-4- التأمل:

تكمن صعوبة تحقيق الهدوء الذهني في كون العمليات العقلية في محصلة سنوات طويلة من الصعب التخاص منها بسرعة، و لكن مع إعادة و تكرار الممارسات سوف يحصد الفرد فوائد التأمل الكثيرة.

و يمارس التأمل حسب علي عسكر (2000) من خلال تركيز الفرد على موضوع واحد بهدف التحكم في التفكير، من خلال التركيز على ايقاع التنفس وبعيداً عن الأمور الشخصية أو الذاتية، أو من خلال ترديد بعض الكلمات المريحة و التي لا تشير أو ترتبط بأي أشخاص.

6-1-5- التغذية:

يعتبر الغذاء المتوازن مهما جداً بالنسبة للفرد من أجل الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغط المهني، و يوصي المختصون في التغذية عن هيجان (1998) وعلي عسكر، 2000) بتناول الأطعمة التي تساعد على إمداد الجسم بالطاقة لفترة طويلة و تجنب الإفراط في تناول الدهون و السكريات و الأطعمة التي تمد الجسم بالطاقة لفترة طويلة، وتجنب الإفراط في تناول الدهون و السكريات، و الأطعمة التي تمد الجسم بطاقة كبيرة لفترة وجيزة، و مراعاة احتواء الوجبات الغذائية على العناصر الأساسية مثل البروتين، الكربوهيدرات، الفيتامينات، الأملاح، والدهون بحيث تؤخذ بكميات تتناسب مع المجهود البدني الذي يبذله الفرد. و ضمن هذا الإطار يجمع المختصون على اتباع الإرشادات الغذائية التالية:

- تقليل اللحوم و المواد الكربوهيدية، وبفضل تناول اللحوم البيضاء و المتوفرة في الدجاج و السمك.
- تجنب المواد الغذائية الغير طبيعية أو المضافة إليها مواد اصطناعية.
- التقليل من المشروبات التي تحتوي على مادة الكافيين و المشروبات الغازية.
- التقليل من تناول الوجبات السريعة لاحتواءها على مواد كيميائية لتحسين النكهة و فقدانها للقيمة الغذائية بسبب التجميد و طرق التحضير المتبعة.
- الامتناع عن التدخين
- الإكثار من أكل الفواكه، الخضروات و الحبوب.

- التقليل من تناول الأغذية الغنية بالصوديوم كملح الطعام و اللحوم المجففة.
- استخدام الزيوت النباتية في الطهي.
- تناول المشروبات التي تحتوي على فيتامين "C" المتوفر في البرتقال.

6-1-6- الدعم الاجتماعي:

يوفر الدعم الاجتماعي مساعدة كبيرة في مواجهة الضغوط، إذ أشارت نتائج بامبيرج (1986) Bamberg إلى وجود علاقة ارتباطية بين الدعم الاجتماعي من الأسرة و بيئة العمل و بين تمتع العاملين و العاملات بالصحة النفسية، و تتفق هذه النتائج مع نتائج كل من (سلون و كوبر، Saloon et Cooper 1986) على وجود علاقة ايجابية بين نجاح العاملين و العاملات في العمل، و بين وجود الدعم الاجتماعي من الأزواج و الأصدقاء، التي تعمل على تكيف العاملين و العاملات مع أحداث الحياة الضاغطة.

فالدعم الاجتماعي حسب أحمد عبد الخالق (1998) يلعب دوراً وقائيا يخفف من نتائج الضغط كما أن عدم وجود هذا الدعم يزيد من احتمال التعرض للاضطرابات النفسية، كما يجب أن لا ننسى أن هذا الدعم لذاته ليس هو المهم فحسب بل إدراك الفرد له هو الأهم.

6-2- الأساليب التنظيمية:

هي تلك الخطوات و الإجراءات التي تستطيع المنظمة اتخاذها بغية تخفيض مستويات الضغط المهني لجميع العاملين في المنظمة أو معظمهم، لذا فالإدارة السليمة للضغط المهني حسب (لطفي راشد محمد 1992)، تعتبر إحدى المسؤوليات الجديدة و الهامة التي تقع على عاتق المدير المعاصر، فعليه أن يتعرف على المصادر المختلفة للضغوط و أن يقف على نتائجها و آثارها عل كل من الفرد و المنظمة، و أن يضع الاستراتيجيات الملائمة لإدارتها بفعالية و كفاءة، و ذلك من خلال:

6-2-1- التقدير المستمر للضغط المهني:

و هي استراتيجية وقائية تهدف من خلالها الإدارة الفعالة إلى مراجعة و تقييم مستمرين للضغط المهني لدى الأفراد العاملين عن طريق الكشف عن مستوى الضغط وأسباب ارتفاعه أو انخفاضه عن المستويات المعتدلة، و كذا تحديد جوانب العمل المختلفة

المتسببة في أحداث الضغط المهني، و يتم هذا التقييم عـن طريـق دراسـات مسـحية لاتجاهات العاملين بواسطة المقابلات المقننة أو الاستبيانات.

6-2-2- برامج الوقاية من الضغط المهني:

تشمل على محاضرات و ندوات ودورات تدريبية قصد فهم لضغط المهنية وأبعادها المختلفة و أساليب التعامل معها، بشكل يساعد على القيام بخطوات علمية، كما قد تتضمن توفير خدمات إكلينكية تتمثل في إجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمـال التـي تسبب ضغوطا للكشف مسبقا عن أي مؤشرات على وجود مشكلات لاتخـاذ الاجـراءات الوقائية.

يمكن أن تستعين المنظمة بمختصين و خبراء في علم الـنفس العمـل و التنظـيم لمساعدة العاملين على تطوير حالة ذهنية و نفسية أفضل بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم و يزداد فهمهم لأنفسهم و سيطرتهم عليها و مقدرتهم على العمل بفعالية.

6-2-3- تحسين برامج التدريب العاملين و توجيههم:

ربما كان العاملون الجدد حسب فارس حلمـي (1999) أكثـر الفئـات شـعوراً بالضغط، فعلى الرغم من دافعيتهم العالية، و رغبتهم في تـرك انطبـاع ايجـابي لـدى رؤسائهم الجدد عن طريق إظهار جديتهم و كفاءتهم، إلا أن عدم معرفتهم أو تأكدهم من بعض المعارف أو المهارات المتصلة بواجبات الوظيفة الجديدة يعني أنهم غيـر قـادرين على أداء وظائفهم الجديدة بالمستوى الذي يريدون قد يكون مصـدراً لضـغط شـديدة و تستطيع الشركات أو المؤسسات تخفيف مستويات الضغط –إلى حد كبيـر- مـن خـلال تدريب العاملين على أداء واجباتهم و تعريفهم بالمؤسسة، و هذه العملية لا تؤدي إلـى أن يصبح العاملون أكثر مهارة وقدرة، و أعلى انتاجية فحسب، و لكنها تـؤدي أيضـا إلـى تخفيض الضغط.

6-2-4- تحسين ظروف العمل الفيزيقية:

و يتم ذلك بالاهتمام الدائم بظروف العمل المادية و التي سـبق التطـرق إليهـا و المتمثلة في الضوضاء و الضوء، و الحرارة والرطوبة و التلوث، و الأجهزة و المعـدات و الحد من آثارها السلبية من أجل توفير بيئة عمل صحية و يتم ذلـك حسـب هيجـان (1998) من خلال:

- توفير جميع المستلزمات و الإمكانيات الضرورية للقيام بأداء المهام بفعاليـة و كـذلك الاهتمام بصيانتها و طرق استغلالها.

- القيام بدراسات لقياس مدى ملائمة ظروف العمل المادية لأداء المهام.

-حرص المنظمة على التصميم المدروس لمبانيها و لأماكن و مكاتب العمل.

- توعية العاملين بمخاطر بعض متغيرات بيئة العمل.

- توفير وسائل الوقاية و توعية العاملين بأهميتها و حتمية استعمالها عند الضرورة.

- الاهتمام بالنظافة و الصيانة.

- تشجيع العاملين على مراجعة طبيب العمل.

6-2-5- تحسين علاقات العمل:

و يكون ذلك حسب حسين حريم (1997) من خلال حرص المنظمة على تـوفير فرص للعلاقات الاجتماعية الجيدة، و بث روح التعاون و التآلف بين العـاملين، بحيـث يشعر الفرد بأن زملاءه و رئيسه يؤازرونه و يقدمون له يد العون و المساعدة و يقدرونه ويشعرونه بأنه مقبول منهم، و أنهم يساعدونه في حل مشكلاته –و يشركونه في أنشطتهم ويتم ذلك عن طريق:

- تنظيم رحلات جماعية لأفراد المنظمة.

- تنظيم دورات رياضية و ثقافية بين العاملين.

- تنظيم لقاءات مصارحة من قبل مسؤول أو أكثر مع جماعات العمل المختلفة (حلقـات نوعية) لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك.

6-2-6- توضيح الأدوار:

و الذي يتم من خلال تحديد الواجبات و المهام و الأساليب المسـتخدمة فـي أداء العمل و العلاقات الناجمة عنه، و كذا توضيح كل الأدوار و المهام و المسؤوليات المتعلقة بكل وظيفة وبالتالي يصبح من السهل على العامل معرفة ما هو مطلوب منه القيام بـه، و ما يتوقعه الآخرون منه، و ما يتوقعه هو من غيره، مما يساعده على تجنـب التنـازع و التضارب في الأدوارحسين حريم (1997).

خلاصة:

أصبح الضغط النفسي بشكل عام و الضغط المهني بشكل خاص سمة من سـمات هذا العصر، فهو حقيقة لا مفر منها ملازمة للمتطلبات الكثيرةو المستمرة و المفروضـة على الفرد.

فانطلاقا من الخلفية النظرية التي أوضحت أن المرأة لها وضع خاص مع الضغط المهني كونها تقوم بيوم عمل مضاعف و بأدوار متعددة و متصارعة و في بعض الأحيان متناقضة، فهي زوجة و أم و ربة بيت و عاملة مما يجعلها تتعرض للضغط من أربعة إلى خمسة أضعاف الرجل، و كونها عرضة للإصابة بالأمراض المزمنة أو أمراض العصـر (أمراض القلب و السرطان و غيرها) أكثر من الرجل، حيث أن الإحصـائيات الأخيـرة الصادرة من الديوان الوطني للإحصاء تؤكد أن 28 ألف مصاب بالسرطان في الجزائـر منهم 53% نساء، كل هذا يجعلها بحاجة إلى المساندة و الدعم أكثر من الرجل حتى تتمكن من تأدية المهام المسندة إليها بفعالية و إتقان دون ان تحمل نفسها و جسـدها أكثـر مـن طاقتها. و هذا ما ستحاول الدراسة الحالية التعرف إليه، كذلك كان لا بد علينا أن نتطرق و نتعمق في مفهوم الدعم الاجتماعي بكل عناصره و أشكاله و خاصة في علاقته بالضغط المهني.

الفصل الثالث

"استراتيجية الدعم الاجتماعي"

تمهيد

1- مفهوم الدعم الاجتماعي

2- مكونات الدعم الاجتماعي

3- أبعاد الدعم الاجتماعي

4- أنماط الدعم الاجتماعي

5- النماذج النظرية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي

خلاصة

تمهيد:

على الرغم من أن الدعم الاجتماعي أو المسـاندة الاجتماعيـة support social ظاهرة قديمة قدم الإنسان نفسه، فإن الباحثين لم يهتموا بها إلا مؤخرا، و هذا لما لها مـن آثار في مواقف الشدة و الإجهاد النفسي، من جهة، و ما قد تحققه من نتائج فـي تخفيـف حدة الضغوط و الشدائد و المواقف العصبية من جهة أخرى.

و يعد الدعم الاجتماعي، مصدراً مهما من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان في عالمه الذي يعيش فيه، فعندما يشعر أن هناك ما يهدده، و أنه لم يعد بوسـعه أن يواجـه الخطر، أو يتحمل ما يقع عليه من إجهاد، فهو يحتاج إلى عون و مدد من الآخرين.

انطلاقاً من هذه المعطيات، سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى أهـم التعـاريف الواردة للدعم الاجتماعي للوصول إلى التعريف الإجرائي، ثم مكونات، و أنماط، و أبعاد، إضافة إلى النماذج المفسرة لتأثير الدعم الاجتماعي على الصحة الجسمية و النفسية.

1- مفهوم الدعم الاجتماعي:

لقد أكد كل من ديـن و لـين (1977) Dean et Lin علـى أن مفهـوم الـدعم الاجتماعي، يعتبر أهم المفاهيم التي يجب دراستها في المستقبل، لما له من دور مـؤثر و معدل للضغوط الواقعة على الفرد، فمن خلال هذا التعريف، يمكننا إدراك الـدور الـذي يلعبه الدعم كعامل من العوامل التي يجب الاهتمام بها في حيا ة الأفراد.

و لقد أدرج مصطلح الدعم الاجتماعي تحت عناوين مختلفة، فهو يبـدو مرتبطـا بشيوع مفاهيم أخرى مثل الروابط الاجتماعية و الاتصال الاجتماعي الهـادف، و علـى الرغم من صعوبة تماثل هذه المفاهيم، فإنها تشترك في التركيز علـى أهميـة العلاقـات الاجتماعية و عناصر الدعم، و الأنظمة الاجتماعية التي ينتمي لهـا الفـرد. وفـق هـذا المنظور يرى ليبرمان (1982) Liberman أن الدعم الاجتماعي مفهوم أضيق بكثير من مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية، حيث يعتمد الدعم الاجتماعي عند قياسه و تقديره على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشتمل على الأفراد الذين يثقون فيهم.

أما مالوت و زرايت Malone et Zarit (1995) فينظران للدعم الاجتماعي على أنه "التواصل الدائم و الايجابي مع الآخرين، و يعد مظهراً للعلاقات بين الأفراد، و الذي يؤدي بالمتلقي إلى الاعتقاد بأنه مقدر و له قيمة من قبل الآخرين" (ص 25).

و يشير بعض الباحثين أمثال لارسون Larson S, Larson Gartner (1990) للدعم الاجتماعي على أنه مدى وجود الآخرين او الأشخاص الذين يمكن للفرد ان يثق فيهم، بالإضافة إلى ما يقدموه له من موارد قبل و أثناء وبعد الأحداث المثيرة للضغوط. وبالتالي ينظر للدعم باعتباره مصدراً للعلاقات التي يمكن استخدامها بهدف المساعدة في تهدئة تأثير الضغط، و تتضمن تلك العلاقات كل من شريك الحياة، و أعضاء العائلة و الزملاء و الأصدقاء، كما أكدوا على أن درجة الدعم لتلك العلاقات، تعتمد على ثلاثة عوامل نلخصها في:

أ- عدد الأشخاص الذين يقدمون الدعم كشريك الحياة و أفراد العائلة و الزملاء و الأصدقاء.

ب- مدى إتاحة هؤلاء الأفراد لتقديم الدعم (يتضمن ذلك الزيارات المتبادلة، المكالمات الهاتفية).

جـ- مقدار الرضا الذي يحصل عليه الفرد من عملية الدعم، و قد وجد أن إدراك الفرد لإمكانية تقديم الدعم الاجتماعي، و الرضا الذي يحصل عليه من التفاعل مع الآخرين يمكن أن يعزل تأثير الضغط.

كما أضاف كل من هلجيسون Helgeson (1993) و فاندرزي (1997) Vanderzee أن إدراك الدعم يعد أفضل مؤشر للتنبؤ بالتوافق النفسي.

و عليه أشار كل من نوريس و كينياسي Norris et Kaniasty (1996) للدعم الاجتماعي على أنه التفاعلات الاجتماعية أو العلاقات التي تزود الأفراد بالمساندة الحقيقية و إدماجهم في النظام الاجتماعي لتزويدهم بالحب و الرعاية. و يؤكد هذا التعريف وجود مجالين أساسيين من الدعم الاجتماعي و هما:

- تلقي الدعم: le support reçu: و يشير إلى أنماط محددة من السلوك مثل تقديم النصيحة أو الطمأنينة التي تقدم بواسطة أعضاء الشبكة الاجتماعية.

- إدراك الدعم: le support Aperçu و الذي يشير بدوره إلى الاعتقـاد فـي أن هـذه السلوكات المساعدة سوف يتم تقديمها عند الحاجة إليها.

- بعد مراجعة التعاريف سابقة الذكر، يتضح لنا أن الـدعم الاجتمـاعي هـو مجموعـة العلاقات الاجتماعية، التي من شأنها أن تزود الفرد بالثقة و الحب و الرعاية، يظهر هـذا من خلال Malone et Zarit (1995)، شـأنه شـأن تعريـف Norris et Kaniasty (1996) اللذان يؤكدان وجود مجالين أساسيين من الدعم الاجتماعي.

و الملاحظ أيضا أن جل هذه التعاريف لم تميز بين الجنسين، فكل فرد منا، سـواء رجل كان أم إمرأة، بحاجة إلى دعم الآخرين، و إدراك وجود أشخاص مقربين له، يثـق فيهم، و يهتمون في أوقات الأزمات، يمدونه بأنماط الدعم المتعددة، سواء في صورة حب وعطف، أم في صورة تقدير و احترام في صورة مساعدة مادية، أو في صورة علاقـات حميمية مع الآخرين، أم كلهم معاً.

أما التعريف الذي انصب عليه اهتمامنا، فهو لـ Larson at Al (1990) كونـه يأخذ بعين الاعتبار ثلاثة عوامل تعتمد عليها درجة الدعم للعلاقات التي تتضمن كل مـن شريك الحياة، أفراد العائلة، والزملاء و الأصدقاء.

فانطلاقا من التعاريف المقدمة و بعد مناقشتها، ارتأينا أن نقدم التعريف الإجرائـي للدعم الاجتماعي آخذين بعين الاعتبار اهداف الدراسة.

1-1- التعريف الإجرائي للدعم الاجتماعي:

نقصد بالدعم الاجتماعي في مجال دراستنا "المشاركة الفعالة للأسـرة و الـزملاء والأصدقاء، وبيئة العمل، لتعزيز مواجهة الإطارات النسوية لأحداث الحيـاة الضـاغطة، والتكيف معها، و كذا مواجهة الضغوط المهنية، و التكيف مع طبيعة عملهن و قبـولهن، وشعورهن بالقيمة، و احترام الذات، و التخفيف من هذه الضغوط، حتى لا يقعن فريسـة للإصابة بالاضطرابات النفسية".

الآن و بعدما تعرّفنا على مفهوم الدعم الاجتماعي، حيث تبين بأنه لـيس مفهـوم بسيط، و إنما متغير معقد، له مكونات و أبعاد، و كذا مستويات، سوف نتطرق إليها حسب أهميتها.

2- مكونات الدعم الاجتماعي:

أكد بيرس Pearce (1996) أن الدعم الاجتماعي له تركيبة معقدة، فهو يتكون من ثلاثة مكونات متصلة مع بعضها البعض، و هذه المكونات تتمثل فـي: مخطـط الـدعم والعلاقات الدعم، و صفقات الدعم.

2-1- مخطط الدعم:

و هو يشمل إدراك الفرد و معلوماته و توقعاته عن إمكانية البيئة الاجتماعية فـي تقديم الدعم، الذي يحتاج لها الفرد لمواجهة الضغط، و هذا المكّون يعكس التوجه المعرفي للدعم الاجتماعي، فالفرد ذو التوقع الايجابي للدعم الاجتماعي يسعى دائما لتكوين و لتنمية علاقات متعددة مع المحيطين به في البيئة الاجتماعية، لتوفير كما مناسبا من الدعم المتاح كمن قبل الآخرين.

2-2- علاقات الدعم:

يعتمد هذا المكون على التوقعات السابقة لدى الفرد عن اهمية الـدعم، و بالتـالي يسعى من خلال هذه العلاقات الاجتماعية إلى الحصول على الـدعم المطلـوب، و أكـدّ Pearce (1996) ضرورة التمييز بين متلقي الدعم، و هو الشخص ذو التوقع و الإدراك المسبق عن الدعم، وبين مقدم الدعم، و هو الذي يسعى من خلال هذه العلاقات الاجتماعية إلى توفير الدعم المطلوب من قبل الآخرين.

2-3- صفقات الدعم:

و هي أشبه بسلوك المقايضة أو الصفقة بين فردين على الأقل، حيث يسعى مقـدم الدعم إلى تقديم أنماط متعددة من سلوك الدعم لشخص آخر، بينما يحـاول الآخـر بـذل مجهود لاستقبال هذه السلوكات المتاحة.

و لقد أكدّ كل من Pearce G.R, Sarason B.R et Sarason (1996) عن مدى التداخل بين هذه المكونات الثلاثة، بحيث لا يمكن عزل أحدهما عن الآخر، كـونهم فـي حالة تفاعل مستمر.

فمن خلال هذه المكونات الثلاثة يتضح لنا أن للدعم الاجتماعي أبعاد و مسـتويات، يمكن لها أن تفسر مدى الأهمية التي تلعبها كل من العلاقات و الاتصالات و كذا التقيـيم الذاتي في مواقف الضغوط.

3- أبعاد و مستويات الدعم الاجتماعي:

لقد ميّز دونالد و وار، Donald C.A et Ware (1984) بين بعـدين أساسـيين لمفهوم الدعم الاجتماعي و هما البعد السلوكي و البعد الذاتي.

3-1- البعد السلوكي: والذي يعكس كم و معدل العلاقات و الاتصالات الاجتماعية بـين الفرد و المحيطين به في مواقف الضغط.

3-2- البعد الذاتي: و الذي يعكس التقييم الذاتي لهذه العلاقات و المصـادر الاجتماعيـة المتاحة من قبل المحيطين به.

بينما اعتبر فو (1988) Vaux الدعم الاجتماعي حسب روسال (1997) Russel مفهوم مبني على مستويين، و هما:

3-3- مستوى أولي: متمثل في مصـادر الشـبكة الاجتماعيـة، و يخـص الشـبكة و خصائصها مثل خصائص العلاقات مع أفراد الشبكة، حجم الشبكة، أو عـدد العلاقـات، تكرار الاتصالات الاجتماعية، و تركيبة الشبكة.

3-4- مستوى ثاني: و يتمثل في تقييم الدعم الاجتماعي، و يخص التقييم المعرفي للدعم إدراك الأفراد لمدى توفر الدعم من طرف أعضاء الشبكة و يقاس بقياس الرضـى عـن الدعم المدرك أو قياس ما يقدمه الآخرون من أشكال مختلفة من المساعدة؛ في حـين أن الدراسات الوبائية لمفهوم الدعم الاجتماعي ركزت على كم العلاقات الاجتماعية المستمرة من خلال الفرد، أو من خلال اتساع شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطـة بـالفرد، أمـا الدراسات الحديثة فقد أضافت إلى تعريف الدعم الاجتماعي مفهوم الانتماء لهـذه الشـبكة الاجتماعية و ما بين الفرد و هذه الشبكة من تبادل مشترك.

إذن فمن خلال المستويات يتضح لنا أنها ارتفعت مع الدراسات الحديثة و الوبائية، التي ركزت على حجم و كم الشبكة إضافة إلى مفهوم الانتماء، و التقييم المعرفي للـدعم في تعزيز العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد. فمن كل هذا يمكن تصنيف الـدعم إلـى أنماط بحسب الوظيفة التي يقوم بها كل منها، و قد اتفق الباحثون أمثال تـايلور كـوهن (1995) وهيلجيسون (1996)، و سرافينو، (1998) على أن هناك على الأقـل خمـس فئات للدعم الاجتماعي.

4- أنماط الدعم الاجتماعي:

و يقصد به حسب كوهن و هيلجيسون Cohen et Helgeson (1996) المـودة، والصداقة و الرعاية و الاهتمام و الحب و الثقة في الآخرين، و يتم تقديم مظاهر الرعاية والاهتمام بشكل لفظي أو غير لفظي، فهي تتضمن الاستماع و التعـاطف و الطمأنـة، و يمكن أن يساعد الدعم الوجداني أو العاطفي في إعادة تقدير الذات، أو التقليل من مشـاعر عدم الكفاءة الشخصية، عن طريق إحاطة الشخص أو الفرد بأن له قيمة و أنه محبـوب، كما يتيح الفرصة للتعبير عن المشاعر التي ربما تخفض من حدة الضـغوط، و بالتـالي يؤدي الدعم العاطفي إلى تحسين العلاقات بين الأفراد.

4-2- الدعم الأدائي أو المادي:

و يشمل المساعدة المادية أو المالية، مثل القيام باقتراض الفرد مبلغا من المال، أو دفع الفواتير أو المساعدة في الأعباء المنزلية، او مساعدة ببعض الأعمال البسيطة.

4-3- الدعم المعلوماتي:

و يقصد به التزويد بالنصيحة، و الإرشاد أو المعلومات المناسبة للموقف بغـرض مساعدة الفرد في فهم موقفه أو التعايش مع مشاكل البيئة أو مشاكله الشخصـية، وأيضـاً تزويده بالإرجاع المناسب لما ينبغي أن يقوم به لمواجهة المشكلة.

4-4- الدعم التقديري:

و هو يمد الفرد بالعائد أو التغييرات الايجابية أو المعلومات المناسبة لعملية التقييم الذاتي من خلال عملية المقارنة الاجتماعية، و يسمى هذا النمط من الدعم أيضـا بالـدعم التقييمي، حيث يساعد الفرد على بناء مشاعره الخاصة بتقييم ذاته و تكاملهـا. و تبـرز أهمية هذا النوع من الدعم في مرحلة إدراك الضغط.

4-5- الصحبة:

و لقد وجد هذا النوع من خلال دراسة كل من كوهن و فيلس (1985) و يقصد به الإدماج مع الآخرين في نشاطات وقت الفراغ، و كذلك تمد الفرد بالمشاعر اللازمة للفرد ليشعر بأنه عضو في جماعة تشاركه اهتماماته و نشاطاته الاجتماعية. وقد أكـد علمـاء النفس والصحة أن الدعم يعد من الموضوعات المهمة التي يجب دراستها مـن الناحيـة الوظيفية لدى مرضى الأورام السرطانية، و ارجعوا ذلك إلى سببين واضحين، و هما: أن

البيئة الاجتماعية للمريض تمثل درعا واقيا له من التأثيرات الضارة للضغط، و التي منها الإصابة بمرض الأورام السرطانية، فوجد أن الأشكال البنائية لشبكة العلاقات الاجتماعية للفرد، مثل حجم العلاقات، و الأشكال الوظيفية، كالدعم العاطفي ترتبط بمعدلات الوفاة و البقاء لدى مرضى الأورام السرطانية. و هذا ما أكده سرافيتو (1988) الذي اعتبر هـو الآخر أن الدعم العاطفي له دور مهم لدى المرضى المصابين بالأورام السرطانية، و ذلك بالمقارنة بمرض آخرين مصابين بأمراض أقل خطورة، و يختلف نمط الدعم الذي يحتاجه الفرد، حسب تايلور (1995) باختلاف مرحلة الضغط الذي يمر بها. فالفرد الذي يحتـاج السلوى و الطمأنينة من الأهل و الأقارب إذا تلقى من الأهل النصح و الإرشاد فـي تلـك المرحلة فمن المحتمل أن يصيبه هذا النوع من خيبة الأمل، بالرغم من تلقيه نوع الـدعم، لذا يؤكد الباحثون مراعاة التوقيت و نمط الدعم اللازمين حتى يكون للدعم أثره الايجـابي المتوقع. و للدعم الاجتماعي نماذج نظرية تفسر الدور أو مدى تأثيره السلبي و الايجـابي على الأفراد من الناحية الجسمية النفسية الاجتماعية.

5- النماذج النظرية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي:

5-1- التأثير الايجابي للدعم الاجتماعي:

لقد قدم كل من كوهن وويلـرز (1985) Cohen et Willsr نمـوذجين لتفسـير الدور الذي يقوم به الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط، و هما: نموذجين تخفيف الأثر و نموذج التأثير الرئيسي.

5-1-1- النموذج الأول:

يفترض هذا النموذج أن الدعم الاجتماعي يؤثر على الصحة فقط بالنسبة للأفـراد الذين يقعون تحت الضغط، حيث يعمل الدعم على تحقيق او حماية الأفراد من التـأثيرات السلبية للضغط. و هناك آليات عديدة يعمل من خلالها الدعم في ظل هذا النموذج. و قـد وضع كوهن وويلز (1985) آليتين على الأقل لتفسير كيفيـة قيـام الـدعم الاجتمـاعي بالتخفيف من آثار الضغوط الواقع تحتها الأفراد. و هذا ما أكده كل من (كابلان 1993 و سرافينو، 1998)، نلخصها في:

أ- الآلية الأولي: يؤثر الدعم على العمليات المعرفية الإدراكية للفرد الواقع تحت الضغط، فالفرد الذي يقابل مصدرا للضغط المرتفع-مثل الأزمة المادية- في ظل توفير دعم له من

قبل المحيطين به سواء أكان عن طريق مساعدته ماليا من أفراد عائلته أم عـن طريـق تزويده بعمل يمكنه من كسب مزيد من المال، فيدرك الموقف بأنه لم يعد ضاغطا.

ب- الآلية الثانية: يتدخل الدعم الاجتماعي ليعمل على تعديل آثار أحداث الحياة الضاغطة و النواتج المترتبة عليها، فيعمل أعضاء بيئته الاجتماعية على تهدئة الفرد أو إقناعه بـأن المشكلة ليست مهمة أو مؤثرة، أو يحاولون تقليل مخاوفه او تشجيعه على التركيز علـى الجانب الايجابي في حياته، و بالتالي يصحح الفرد صورته عن ذاته و عن الموقف.

5-1-2- النموذج الثاني:

يفترض هذا النموذج أن الدعم الاجتماعي له تأثير مفيد على حياة الفرد وصـحته الجسمية بصرف النظر عما إذا كان هذا الفرد يقع تحت ضغط أم لا، و مع هذا فهـو لا يعد أهم المتغيرات المؤثرة على صحة الفرد، أمـا نـواحي التـأثير الايجـابي للـدعم الاجتماعي، فهي تتمثل في:

أ- يعمل الدعم الاجتماعي على تعديل صورة الفرد عن ذاته، و إحساسـه بالانتمـاء سواء أكان يمر بحدث ضاغط أم لا.

ب- يعمل على دعم السلوكات الصحية لدى الفرد، حيث أشار بلاك Black (1990) إلى نقص وزن الأفراد المشاركون في برامج إنقاص الوزن يردع إلى دعم الأهل للنظام الغذائي المتبع في هذا البرنامج.

ج- يؤدي شعور الفرد باهتمام الآخرين به في المراحل المبكرة مـن المـرض إلـى تشجيعه على الاهتمام بصحته قبل أن يتفاقم المرض لديه، و كذلك تشجيعه إلـى اتخاذ أسلوب حياة صحي.

د- يؤثر شعور الفرد بالدعم الاجتماعي، على المداومة في ممارسـة التمارينـات و تناول الأدوية بشكل منتظم و اتباع نصائح الطبيب، بالمقارنة بغيره الذي لا يتلقى الدعم الاجتماعي.

5-2- التأثير السلبي للدعم الاجتماعي:

على الرغم من التأثيرات الايجابية للدعم الاجتماعي، كما تم عرضه سالفا، إلا أن بعض الدراسات توحي بوجود تأثير سلبي لها، أو بافتقادها للفاعلية و يظهـر هـذا فـي الحالات التالية:

5-2-1- الحالة الأولى: أوضح دنكيل Dunkel (1990) أن الدعم ربما يكون متاح، و مع ذلك لا نشعر به، إما لكونه غير جوهري، أو لأنه قدّم في الوقت الغيـر المناسـب، و بالتالي لا ندركه على أنه دعماً و بالتالي لا يقلل أو يخفف الضغط. فقد يـدرك الفـرد أن الدعم المقدم من قبل المحيطين، بأنه عطف و شفقة، و ليس دعما، و من ثم لا يأتي الدعم الاجتماعي بثماره المتوقعة، لاختلاف إدراك الفرد.

5-2-2- الحالة الثانية: أشارت كارولين Carolyne (1990) إلى أننا لا نشعر بالدعم المقدم عندما لا يتطابق نوع الدعم مع الحاجة التي ينتج عنها الضغط. فإذا تعطلت السيارة الخاصة بالفرد مثلا، فلن يقلل الدعم العاطفي المقدم من المسافرين من درجة الضغط لدى الفرد، و في هذه الحالة، يعد الدعم الأدائي أكثر ملائمة.

5-2-3- الحالة الثالثة: لقد أبرز بيرج Burg (1990) بعض الظروف التي تؤثر فيها الروابط الاجتماعية بشكل سلبي أو مؤدي، و خاصة عندما يكون المحيطين بالفرد سيئين. فقد يشجع على تناول بعض المواد المضرة بالصحة، أو يحاولون المحيطين به التشـكيك فيما يقول الطبيب، وغيرها من الأساليب التي تؤدي إلى نواتج صحية سلبية الأمر الـذي أكده سرافينو Sarafino (1998).

و هكذا يتضح تعدد أنماط الدعم و تعدد مصادره، كما يتضح أن للدعم الاجتماعي دورا مهما في التعامل مع الضغط، قد يكون ايجابيا أو سلبيا، الأمر الذي يحكمه عوامـل متعددة، مثل الوقت الذي يقدم فيه الدعم و نوع الضغوط التي تواجه الفرد، و هـذا كلـه يوحي بأهمية العناية بأنماط الدعم الاجتماعي و نتائجه، و لكن يثار تساؤل عـن الكيفيـة التي تؤثر بها الدعم على الصحة الجسمية و النفسية؟

5-3- تأثير الدعم الاجتماعي على الصحة الجسمية و النفسية:

افترض بعض الباحثين أمثال تورنر (1983) كـابلان (1993) أن هنـاك ثلاثـة افتراضات مطروحة لتفسير العلاقة بين المرض و الدعم الاجتماعي.

5-3-1- التفسير الأول: إن الدعم الاجتماعي يعمل على حماية الفـرد مـن الإصـابة بالأمراض الجسمية و العقلية، هذا ما أكدته الدراسات و الأبحاث التي أوضحت دور الدعم الاجتماعي في تقليل الاستهداف للإصابة بمرض الذبحة الصدرية التي جاء بها كل مـن (Turcotte 1998 ، Woodman 1997، عثمان يخلـف 2001) وتوصـلت إلـى أن انخفاض العلاقات الاجتماعية يرتبط بشكل ملحوظ مع الإصابة بأمراض القلب.

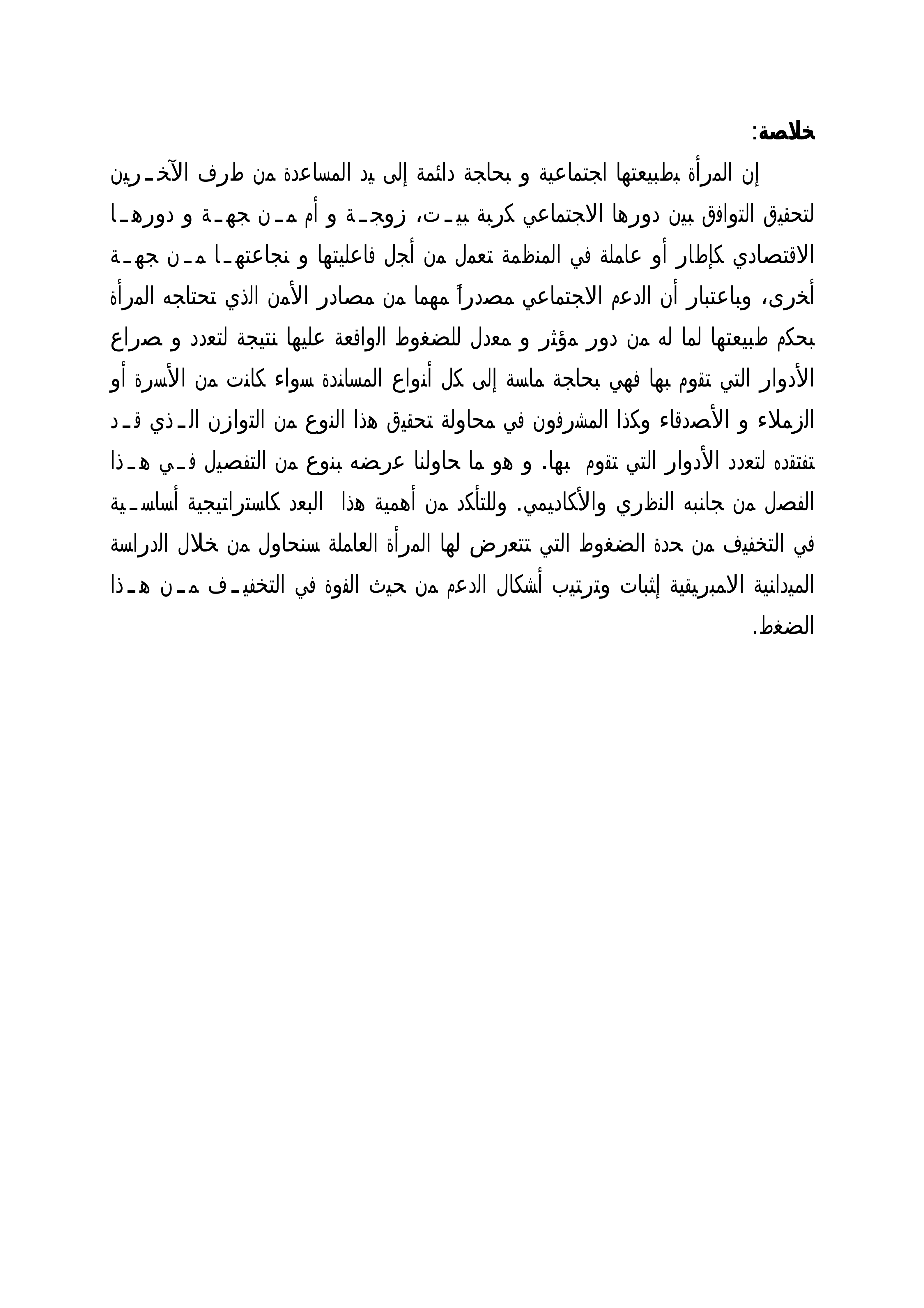
5-3-2- التفسير الثاني: إن الأفراد يصابون بالمرض بسبب نقص أو تغيير نظام الدعم الاجتماعي الذي كانوا يتوافقون معه، و من ناحية أخرى قد يؤكد الإصابة بالأمراض إلى حدوث تغيير في الدعم الاجتماعي، إذ أن تشخيص بعض الأمراض المزمنـة كـالأورام السرطانية و الربو-عادة ما يأتي مصاحبا لاضطراب في العلاقات الاجتماعية، و بالتالي يستوجب تغيير في نظام الدعم.

5-3-3- التفسير الثالث: إن هناك بعض المتغيرات الوسيطية-كالمستوى الاقتصادي و الاجتماعي و عوامل الشخصية، التي تؤثر على كل من الـدعم الاجتمـاعي و الإصـابة بالمرض. إذ توصلت الأبحاث إلى أن انخفاض مستوى المعيشة يؤدي إلـى اضـطراب الدعم الاجتماعي من ناحية، و يصيب الفرد بأمراض القلب من ناحية أخرى.

و هكذا يتضح لنا مدى أهمية الدعم الاجتماعي في تقليل و تخفيف الآثار السـلبية للضغوط عموما، و هذا ما سوف نحاول من خلال هذه الدراسة الحالية التعرف عليـه أي البحث فيما إذا كانت الإطارات النسوية تلقى دعما اجتماعيا مناسبا من حيث الوقت الـذي يقدم فيه، و من حيث النمط المختار من طرف المحيطين بهن للتخفيف من حـدة أحـداث الحياة الضاغطة عامة، و الضغوط المهنية خاصة.

وما يمكننا أن نستخلصه من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل أن:

- الدعم الاجتماعي هو علاقة تبادلية بين فردين على الأقل.
- أنه يمد الفرد بأشكال مختلفة و متباينة من الإمدادات العاطفية و الأدائية و المعلوماتيـة والمادية.
- أنه يقدم من خلال السياق الرسمي (كالمؤسسات الاجتماعية) أو السياق الغير رسـمي، متضمنا أفراد العائلة، الأصدقاء و الزملاء.



خلاصة:

إن المرأة بطبيعتها اجتماعية و بحاجة دائمة إلى يد المساعدة من طرف الآخرين لتحقيق التوافق بين دورها الاجتماعي كربة بيت، زوجة و أم من جهة و دورها الاقتصادي كإطار أو عاملة في المنظمة تعمل من أجل فاعليتها و نجاعتها من جهة أخرى، وباعتبار أن الدعم الاجتماعي مصدراً مهما من مصادر الأمن الذي تحتاجه المرأة بحكم طبيعتها لما له من دور مؤثر و معدل للضغوط الواقعة عليها نتيجة لتعدد و صراع الأدوار التي تقوم بها فهي بحاجة ماسة إلى كل أنواع المساندة سواء كانت من الأسرة أو الزملاء و الأصدقاء وكذا المشرفون في محاولة تحقيق هذا النوع من التوازن الذي قد تفتقده لتعدد الأدوار التي تقوم بها. و هو ما حاولنا عرضه بنوع من التفصيل في هذا الفصل من جانبه النظري والأكاديمي. وللتأكد من أهمية هذا البعد كاستراتيجية أساسية في التخفيف من حدة الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة سنحاول من خلال الدراسة الميدانية الامبريقية إثبات وترتيب أشكال الدعم من حيث القوة في التخفيف من هذا الضغط.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للبحث

تمهيد

1- منهج البحث

2- الدراسة الاستطلاعية

3- ميدان البحث

4- عينة البحث

5- جمع البيانات

6- الصدق و الثبات

7- أدوات تحليل البيانات

تمهيد:

في إطار هذا الفصل سنتناول الخطوات المنهجية التي اعتمدناها في إجراء هذا البحث بداية بالمنهج المستعمل وهو المسحي؛ إلى الدراسة الاستطلاعية التي حاولنا من خلالها إثبات وجود أو عدم وجود المشكل على أرض الواقع و كذا الاحتكاك بالميدان، ثم نعرض ميدان إجراء الدراسة النهائية أو التطبيق و الذي كان مجمع صيدال فرعي (بيوتيك و الحراش) ثم التطرق إلى حجم العينة و خصائصها الوصفية إلى جانب عرض أدوات جمع البيانات و الأدوات الإحصائية لتحليلها.

1- منهج البحث:

باعتبار مناهج البحث تختلف باختلاف المواضيع و خصائصها، فقد عمدنا المنهج المسحي في هذه الدراسة و هو حسب "عمار زيان" (1983) "عبارة عن دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة معينة وفي مكان معين"، و لأن موضوع دراستنا يهتم بالمرأة العاملة و مدى تعرضها للضغوط المهنية و علاقتها بالدعم الاجتماعي بأنواعه كاستراتيجية للتخفيف من حدة هذه الضغوط ارتأينا أن يكون المنهج المسحي هو المناسب في تحليلها خاصة إذا علمنا أن هدفه يمتد من مجرد الرصد من أجل الفهم إلى تقويم أوضاع قائمة أو لأغراض علمية مباشرة، و التي تعتبر طريقة الوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها (عمار بوحوش، محمد محمود ذنيبات 1995، ص 130). إضافة إلى إجماع الباحثين في العلوم الاجتماعية والإنسانية: مثال (عباس محمود عوض، 1980، عبد الفتاح عفيفي 1996، عمار بوحوش، 1995) على أن هذا المنهج يهدف إلى جمع الأوصاف الدقيقة و العلمية للظاهرة التي تكون موضوع البحث و الدراسة في أوضاعها الراهنة. و عليه فإن هذا المنهج لا يقتصر على مسح ووصف الظاهرة فحسب، بل يمضي إلى أبعد من ذلك، لأنه يتضمن قدراً من التفسير للبيانات فهو بهذا الشكل يساعدنا في دراستنا في تحديد العلاقة و الفروق في مستوى الضغط بين فئات عينة بحثنا إلى جانب تفسير دور الدعم الاجتماعي في ذلك.

2- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية المرحلة التمهيدية قبل التطرق إلى الدراسة الأساسية، و ذلك لمعرفة وكشف الجو العام السائد في ميدان البحث. حيث كان الهدف الأساسي من دراستنا الاستطلاعية هو الكشف عن ما إذا كان فعلا المشكل محل الدراسة موجود على أرض الواقع، إضافة إلى محاولتنا ضبط الخصائص العامة للعينة التي سوف تكون محل الدراسة النهائية إلى جانب جمع المعلومات الضرورية لمحاولة بناء مقياس الدعم الاجتماعي الذي هو أحداث الأدوات الأساسية في هذه الدراسة.

2-1- الدراسة الاستطلاعية: اعتمدنا في دراستنا الاستطلاعية على المقابلة التي تعبر وسيلة فعالة و أساسية لجمع المعلومات و ذلك لما توفره بيانات يصعب على الوسائل الأخرى تحقيقها، و هي وسيلة قياسية شائعة الاستعمال في علم النفس العمل التنظيم حيث أنها تتميز بالمرونة. كانت هذه المقابلات على شكل مناقشات أجريناها مع مجموعة من العاملات الإطارات و عددهن 60 إطار يعملن "بمجمع صيدال" وحدات بيوتيك- الحراش- جسر قسنطينة" أختيرت بطريقة عشوائية، و تمت هذه المقابلات بصفة فردية دون أن تسأل العاملة عن الإسم. حيث تمحورت جل الأسئلة عن مدى رضاهن عن حياتهم بشكل عام و حياتهن الأسرية و المهنية بوجه خاص حيث كان محتوى هذه المقابلات على الشكل أسئلة نلخصها في الآتي:

- هل أنت راضية عن المنصب الذي تشغلينه؟
- كيف تقديرين علاقتك بزملائك في العمل؟
- هل علاقتك بمرؤوسيك جيدة أم العكس؟
- هل أسرتك متفهم لأوضاعك و مسؤولياتك المهنية؟
- ماذا يعني لك الدعم الاجتماعي، عل ترين أنه متوفر لديك؟ و كيف ذلك؟
- ماذا يعني لك ضغط العمل؟ و هل تعتقدين أنك تعاني منه؟
- ما هي أهم الضغوط التي تواجهينها في حياتك المهنية؟
- ما هي أهم الضغوط التي تواجهينها في حياتك الأسرية؟
- كيف تتغلبين على هذه الضغوط؟
- هل تعتقدين أنك في حاجة إلى من يساعدك في التغلب على هذه الضغوط؟

- من تعتقدين بإمكانه مساعدتك في التغلب عنها؟

- هل أنت راضية عن حياتك الأسرية و المهنية بوجه عام؟

2-2- نتائج الدراسة الاستطلاعية: بعد انتهائنا من إجراء المقابلات و بعد تحصلنا على الإجابات حاولنا تحليل محتواها فكانت نتائجها على العموم لا تبعث بالارتياح حيث أن أغلبية العاملات عبرن أنهن يعانين من ضغوط متفاوتة منها أسرية و أخرى مهنية أما الأسرية فقد عبرنا عنها عن عدم تفهم أفراد الأسرة أو العائلة بحجم المسؤولية التي هي على عاتقهم، أما المهنية فعبروا عنها أحيانا ناتجة عن التعب و المال و أحيانا أخرى ضغوط ناتجة عن الإشراف المباشر للمسؤولين عن العمل و كذا الزملاء فيما بينهم. أما فيما يخص الأسئلة المطروحة عن معنى الدعم الاجتماعي فعبرن على أنهن مدركات لأهميته لكن لم يجدوه في حياتهم لا المهنية و لا الأسرية ما عدا الأقلية اللواتي عبرن عن مساندة من بعض أفراد الأسرة من بينهم الزوج و الإخوة و قليل هن من عبرن عن نوع فقط من الدعم الاجتماعي من الزملاء في العمل و المشرفين عليه.

و للإشارة فقد قمنا بهذه المقابلات من أول يوم من إجراء الدراسة الميدانية إلى آخر أيامها و مكنتنا في الأخير من جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات و الكشف عن الوقائع كما تم بواسطتها بناء مقياس الدعم الاجتماعي و تحديد التقنية اللازمة لقياس الضغط و هو مقياس مصادر الضغط عن العمل إضافة إلى التأكد من وجود المشكل فعلا على أرض الواقع و ذلك بإحدى أكبر المؤسسات الاقتصادية الوطنية.

3- ميدان البحث:

أجري البحث الميداني بفرع "بيوتيك" التابع للمؤسسة الوطنية للصناعات الكيميائية (مجمع صيدال).

تقديم مجمع صيدال: في عام 1982 تعرضت الصيدلة المركزية الجزائرية لإعادة الهيكلة بموجب المرسوم 16/82 الذي انبثقت عنه مؤسسة "صيدال" و في أفريل 1987 أسندت إليها مهمة إنتاج المضادات الحيوية Antibiotique مقرها الاجتماعي بالمدية، تابع له كل الوحدات الإنتاجية "بيوتيك" "فرمال" مركب المدية، وفي إطار النظام العالمي الجديد و بموجب تطبيق سياسة استقلالية المؤسسات، استقلت هذه الأخيرة في فيفري 1989 فتحولت "صيدال" إلى شركة بالأسهم، أما في فيفري 1996 أصبحت المؤسسة بموجب

إعادة الهيكلة الصناعية تحت وصاية الشركة القابضة العمومية بملكية و تسيير رأسـمالها الاجتماعي (100%) و في بداية عام 1997 خضعت المؤسسة إلى مخطط إعادة الهيكلـة الصناعية و تحولت بموجبه إلى مجمع صناعي في فيفـري 1998. أمـا مـن الجانـب الاقتصادي فقد حقق مجمع صيدال سنة 1997 نسبة قياسـية مـن حيـث المنتوجـات و المبيعات؛ فبلغت نسبة نمو 23% بعد أن كانت 16 % سنة 1996 أي بزيادة تقـدر بـ 7% و في مارس 1999 عرضت أسهم صيدال للبيع في بورصة الجزائر حيث قـدرت قيمة السهم الواحد بـ 800دج. كما تضم هذه المؤسسة الفروع التالية:

- فرع المضادات الحيوية.
- فرع فارمال.
- فرع بيوتيك: أين أجريت الدراسة الميدانية.

تقديم فرع بيوتيك: بعد إعادة هيكلة مؤسسة "صيدال" انبثق فرع "بيوتيك" كشركة بالأسهم، هدفها تمويل السوق الوطنية بالإنتاج الصيدلاني و ضمان جودة الأدوية للاستعمال البشري مقره الاجتماعي الحراش يوظف هذا الفرع 849 عاملاً موزعين على مختلف الوحـدات كما نجد 36 عامل بمقره الرئيسي (siége) و ينقسم هذا الفـرع إلـى أربعـة مصـانع متخصصة في الإنتاج الصيدلاني وهي:

مصنع جسر قسنطينة: تم إنشاؤه من طرف مخابر Merelle Turaude عام 1948 ينفرد هذا المصنع بإنتاج الأدويـة ذات الاسـتعمال المكثـف (Solutes massifs) الموجـه للاستعمال في المستشفيات و المصحات يوظف هذا الأخير 425 عاملاً.

مصنع الحراش: و يعتبر المقر الرئيسي لفرع "بيوتيك" أنشأ بتاريخ 23 مـارس 1971 و دشن من طرف الرئيس الراحل هواري بومدين، يوظف هذا المصنع 355 عاملاً بما فيه وحدة العبور.

مصنع شرشال: لم يكن مصنع شرشال قبل سنة 1993 سوى مخزن للمـواد الصـيدلانية تابع لمؤسسة "إينافارم" (مؤسسة توزيع المواد الصيدلانية) و بعد إعادة تهيئته تحول إلـى وحدة إنتاج و التي أدمجت بدورها إلى فرع "بيوتيك" مجمع "صيدال" عام 1998 و يعتبر مصنع شرشال المنتج الوطني الوحيد لمكثف تصفية الدم (L'Hémodialyes) يتوفر هذا المصنع على 61 عاملاً.

مصنع باتنة: بدأ العمل فعلياً عام 2002 و يضم 7 عمال.

مع العلم أن هذا الفرع له من الخبرة ما يفوق 42 سنة في مجال الإنتاج ويتمثل إنتاجه في المحاليل المكثفة (المنتج المحلي الوحيد)؛ تركيـزات الـدم، دواء المشـروب buvable، الحقن injectable ، تحميلات supostoire ، الأقراص وحبات البلع comprimé.

و للإشارة بدقة فإن الدراسة الحالية تمت بمصنعي "الحراش" و جسر قسنطينة.

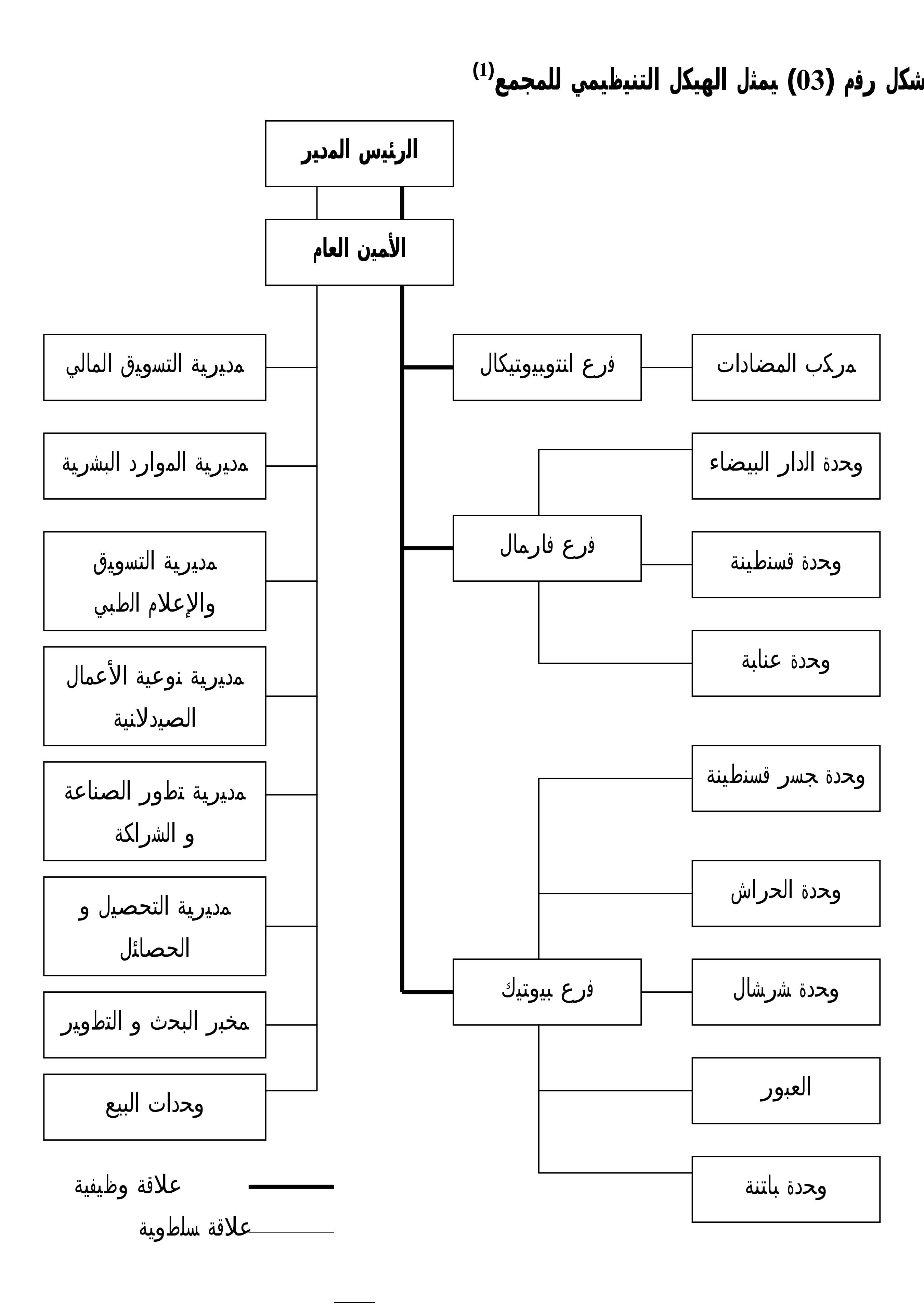
تقديم المستخدمين في مجمع "صيدال"[1]:

الإطارات	1096	%34
أعوان الإتقان	1356	%41
أعوان التنفيذ	831	%25
المجموع	3283	%100

الجدول رقم (04): يمثل المستخدمين حسب الفئات المهنية جوان 2001.

[1] Source : www.saidalgroup.com.

الشكل رقم (03) يمثل الهيكل التنيظيمي للمجمع[1]



(1) هيئة المجمع في 2002، المصدر: مديرية الموارد البشرية (DRH).

4- عينة البحث:

بلغ عدد الإطارات النسوية بوحدتي جسر قسنطينة والحراش التـابعتين لفـرع "بيوتيـك" مجمع "صيدال" بـ 177 إطار نسوي موزعين على الشكل التالي: جسر قسنطينة يحتوي على 86 إطار نسوي ووحدة الحراش على 91 إطار نسوي.

للإشارة تم الاستغناء على وحدة شرشال ووحدة باتنة التابعتين لفرع "بيوتيـك" لحـدود و إمكانيات الدراسة الحالية. ثم أخذ المجتمع الأصلي كعينة لهذا البحث و البالغ 177 إطار، و بعد التوزيع و الجمع ثم تفريغ البيانات اتضح أن بعض الاستبيانات فارغـة و أخـرى ناقصة، إضافة إلى امتناع بعضهن التعاون. فلم أتحصل إلا علـى 130 اسـتبيان قـابلا للفحص و التحليل و لما كان هذا العدد ممثلا للمجتمع الأصلي أصبحت عينة البحث تشمل 130 إطار نسوي.

4-1- الخصائص الوصفية لعينة الدراسة:

تتمثل خصائص عينة الدراسة في: الوضعية العائلية و تشتمل المتزوجات و العازبـات و كذا ظروف السكن و المعبر عنها في المقياس أربعة مؤشرات سكن مريح جدا، متوسـط، قليل الراحة، سيء إلى جانب الخاصية الثالثة و هي المستوى التعليمي و جاء فيه مستوى ابتدائي، متوسط، ثانوي، تعليم عالي، ضف إلى متغير السن و الأقدمية.

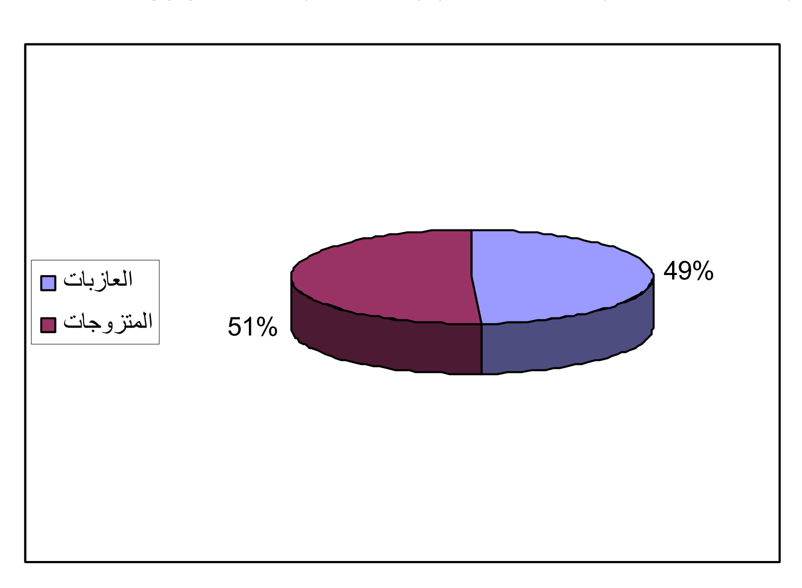
4-1-1- الوضعية العائلية:

تمثل عينة البحث 130 إطار نسوي موزعين على شكل 64 إطارة عازبة بنسبة 49.2% و 66 إطار متزوجة أي بنسبة 50.8% و الجدول التالي يوضح هذا التوزيع:

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
العازبات	64	%49.2
المتزوجات	66	%50.8
المجموع	130	%100

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

للتوضيح أكثر فإن الشكل رقم (04) يبرز لنا أكثر هذا التوزيع.



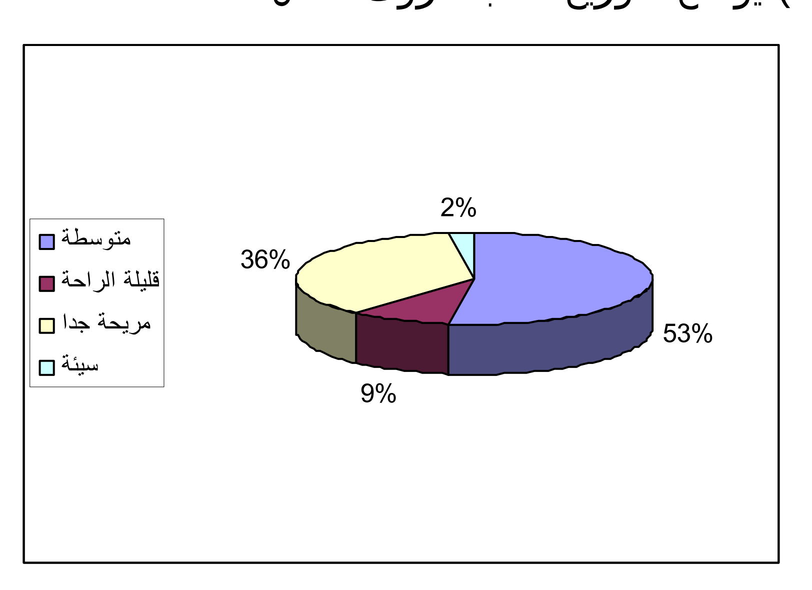
4-1-2- ظروف السكن:

بالرغم من أن أفراد عينة البحث من الإطارات إلا أن ظروف السكن لديهن متفاوتة في المستوى حيث تتراوح بين مريح جداً و قليل الراحة إلى ظروف سيئة للسكن بحيث أكثر نسبة من العينة يقطنون سكنات متوسطة بنسبة 52.3% و هي أكبر نسبة من النصف و بلغ اللواتي يقطنون في ظروف مريحة جدا بنسبة 36.2% أما قليلة الراحة فبلغت 9.2% و أقل نسبة تحصلان عليها اللواتي يعيشن في ظروف سكنية بنسبة 2.3% و الجدول التالي يوضح هذا التوزيع:

ظروف السكن	التكرار	النسبة المئوية
مريحة جدا	47	%36.2
متوسطة	68	%52.3
قليلة الراحة	12	%9.2
سيئة	3	%2.3
المجموع	130	%100

الجدول رقم (07) يوضح توزيع العينة حسب متغير ظروف السكن

الشكل رقم (05) يوضح التوزيع حسب ظروف السكن



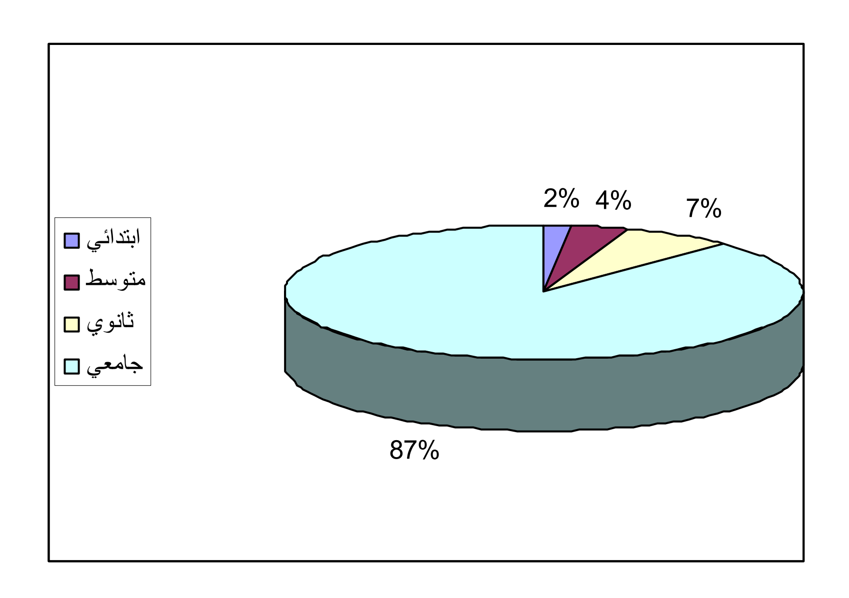
4-1-3- المستوى التعليمي:

يتراوح المستوى التعليمي لأفراد العينة بين ابتدائي متوسط، ثانوي و جامعي حيث نجد نسبة 87.8% من ذوي التعليم العالي باعتبار أن عينة البحث من فئة الإطارات و هي أكبر قيمة بالنسبة للعينة، أما أقل نسبة فهي لذوي المستوى الابتدائي وهن إطارتين (02) بنسبة 1.5% أما مستوى متوسط و ثانوي فهي متفاوتة حيث بلغ 6.9% بالنسبة للثانوي و3.8% بالنسبة لمستوى متوسط و الجدول التالي يعرض لنا هذه النسب بالتفصيل:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	2	%1.5
متوسط	5	%3.8
ثانوي	9	%6.9
جامعي	114	%87.7
المجموع	130	%100

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

و للتوضيح أكثر فإن الشكل رقم (06) يبرز لنا أكثر هذا التوزيع



4-1-4- السن:

يتراوح سن أفراد العينة بين 22 سنة كأصغر سن و 59 سنة كأكبر قيمة عمرية لدى أفراد العينة بمتوسط حسابي للعمر يبلغ X= 32.15 و انحراف معياري S = 6.60 و الجدول التالي يوضح هذا التوزيع.

	العدد	أصغر قيمة	أكبر قيمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السن	130	22	59	32.15	6.60

الجدول رقم (09): يوضح الإحصاءات الوصفية لمتغير السن

4-1-5- الأقدمية:

تتراوح الأقدمية لأفراد عينة البحث بين سنة واحدة كأقل تقدير و 32 سنة كأكبر تقدير، كما بلغ متوسط الأقدمية X= 6.35 و الانحراف المعياري S= 5.54 و الجدول التالي يوضح هذا التوزيع.

	العدد	أصغر قيمة	أكبر قيمة	المتوسـط الحسابي	الانحـراف المعياري
الأقدمية	126	1	32	6.35	5.54

الجدول رقم (10) يوضح الإحصاءات الوصفية لمتغير الأقدمية

5- أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في هذه الدراسة لجمع البيانات على أداتين و ذلك لطبيعة الموضوع فكان أولهما مقياس مصادر الضغط في مكان العمل و هو لـ (كوبر، سلون، وليامس Stone, 1988 and Williams, Cooper)- الأداة الثانية فهي عبارة عن مقياس تم تصميمه من طرف الباحثة لقياس مستوى و أبعاد الدعم الاجتماعي لأفراد عينة البحث و المتمثلة في الإطارات النسوية و فيما يلي وصف لآداتنا:

5-1- مقياس مصادر الضغط في مكان العمل:

يعد أحد مقاييس مؤشر الضغط المهني (Occupational stress Indicator) و هو (لكوبر، سلون ووليامس Stone and Williams Cooper 1988) تم ترجمته إلى اللغة الفرنسية من طرف (كوبر و ستورا Cooper et Stora 1990).

يهدف هذا المقياس إلى معرفة مستوى الضغط المهني في مختلف مصادره عند الإطارات، و يتكون من 61 بندا، موزعة على (06) مقاييس جزئية كل منها يقيس مصدرا واحداً من المصادر الستة للضغط وهي:

- **العمل في حد ذاته:**

يقيس هذا المقياس الضغط الذي يعيشه الفرد في العمل الذي يقوم به، أي مختلف جوانب العمل التي يعيشها كمصدر للضغط و يتكون من (09) بنود و هي (1، 8، 14، 20، 33، 36، 40، 41، 55).

- **الدور الإداري:**

يقيس مدى إدراك الفرد للتوقعات التي يضعها الآخرون اتجاهه، و يتكون من (09) من (11) بندا وهي (2، 9، 15، 21، 24، 41، 38، 44، 45، 51، 57).

- العلاقات البينشخصية:

إن طبيعة الإدارة تتطلب درجة عالية من التواصل مع الأفراد، سـواء داخـل أو خارج المنظمة و أهمها العلاقات مع الرؤساء، ويهتم هذا المقياس الجزئي بقيـاس هـذا النوع من العلاقات و يتكون من (10) بنود و هي (5، 6، 17، 18، 26، 27، 34، 37، 50، 56).

- السيرة المهنية و الإنجاز:

إن الحاجة إلى الإنجاز الشخصي و النجاح المشترك للفرد و المنظمـة، يمكـن أن يكون مصدرا رئيسيا للضغط، حيث يعمل هذا المقياس الجزئي على قياس هذا النوع مـن الضغط المهني، و يتكون من (09 بنود) و هـي (3، 10، 25، 30، 32، 39، 52، 54، 58).

- البنية و الجو التنظيمي:

يقيس الضغط الناتج عن شعور الفرد بالإحباط نظـرا لخصـائص التنظـيم فـي المنظمة، يتكون من (11) بندا و هي (11، 12، 16، 22، 23، 28، 35، 42، 48، 53، 61).

- التواجه البيت- العمل:

يهدف إلى قياس الضغط المهني الناتج المهني الناتج عن تأثير العمل على الحيـاة خارج العمل (البيت) و العكس بالعكس صحيح، و يتكون من (11) بندا و هـي: (4، 7، 13، 19، 29، 43، 46، 47، 49، 59، 60).

تعليمة المقياس:

كل شيء يمكن أن يشكل مصدرا للضغط (بالنسبة للفرد) في وقت ما، و كل فـرد يدرك هذه المصادر الكامنة بخلاف الآخرين، فالشخص الذي يؤكد أنه يخضـع "لضـغط شديد في العمل في الوقت الحالي" يريد أن يقول أن لديه عمل كثير يقوم به، لكن هـذا لا يمثل إلا جزء من الكل.

إن العناصر المدرجة أدناه كلها مصادر كاملة للضغط، قيّموهـا حسـب إدراككـم لمستوى الضغط الذي يفرضه هذا الأخير بعدها يجيب المستجوب على بنود المقيـاس و هذا بإحاطة الرقم الذي يمثل إجابته على السلم التالي:

مصدر واضح تماما 6

مصدر واضح 5

مصدر واضح على العموم 4

ليس مصدر واضح على العموم 3

ليس مصدرا واضحا 2

ليس مصدرا واضحا تماما 1

5-2- مقياس الدعم الاجتماعي:

بناءً على ما تقدم في موضوع بحثنا من الجانب النظـري و الدراسـات السـابقة المتعلقة بالموضوع، و المعلومات المتحصل عليها من خلال نتائج الدراسة الاستطلاعية و نتائج المقابلات الأولية، بالإضافة إلى تحديدنا للمفهومين الإجرائيين للدعم الاجتمـاعي و الضغط المهني قمنا بتصميم هذا المقياس بهدف معرفة نوع الدعم الاجتماعي الذي تتلقـاه المرأة العالمة من جهة و إلى أي مدى يمكن أن يكون أحد الاستراتيجيات للتخفيـف مـن حدة الضغط المهني من جهة أخرى مع الإشارة إلى مقاييس الدعم الاجتماعي نادرة جـدا في مجال علم النفس الاجتماعي و علم النفس العمل و التنظيم إلى جانب علم الاجتمـاع. هذا و لقد قمنا بتصميم هذا المقياس الذي يتكون من (38) عبارة أو بند، و تتمثل الإجابـة عليها بـ:

"دائما" و تأخذ درجة (5)، "غالبا" تأخذ درجة (4)، "أحيانا" تأخذ درجة (3)، و"نادرا" تأخذ درجة (2) و آخر إجابة "أبدا" و تأخذ درجة (1) مع مراعاة العبـارات السـلبية فتأخـذ درجات معاكسة و هي (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي.

حيث يطلب من العاملة و ضع إشارة (×) أمام الإجابة التي تراها تعبر عن رأيها في كل بند. و قد تضمنت بنود الاستبيان المحاور التالية:

- بعد الدعم الاجتماعي الخاص بالأسرة: و تتضمن مدى رضى المرأة عن أسـرتها وتلبية احتياجاتهم، و مدى رضى أسرتها عنها و تقديرها لما تقوم به بالإضافة إلى قدرتها على التوفيق بين أسرتها و عملها. و البنود التي تقيس هذا المحور هي (9 بنود) المتمثلة في (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 9، 11، 14).

- بعد الدعم الاجتماعي الخاص بالزوج: و يتضمن مدى رضى الزوج عـن عمـل زوجته و تقديره لما تقوم به و تشجيعه لها، وكذا تقديم المساعدة لهـا مـن أجـل تحقيق التوافق بين أسرتها و عملها و البنود التي تقيس هذا المحور هي (9) متمثلة في (3، 8، 12، 13، 15، 16، 17، 19، 21).
- بعد الدعم الاجتماعي الخاص بالزملاء و الأصدقاء: و يتضمن علاقة المرأة العاملة بزملاء العمل و الأصدقاء و ما تحقق من إشباع الحاجات النفسية والتحقيـق مـن أعباء العمل، و البنود التي تقيس هذا المحور هي (11) و هي على الشـكل (10، 18، 20، 22، 24، 25، 26، 27، 29، 31، 32).
- بعد الدعم الاجتماعي الخاص برئيس العمل: و يتضمن موقف الرئيس العمل مـن المرأة العاملة و مدى تفهمه و تقديره لمجهوداتها و عدم التمييز بينها و بين الرجل في العمل و مدى تشجيعه لها و البنود التي تقيس هذا المحور (9) وهي (23، 28، 30، 33، 34، 35، 36، 37، 38).

6- الصدق و الثبات:

حاولنا التأكد من توفر أهم الشروط المطلوبة في المقاييس و التي من أهمها الصدق و الثبات، لهذا فقد أخضعنا المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية إلى اختبار سيكارتي، و المقاييس المعتمدة في هذه الدراسة مقياس مصادر الضغط المهنـي و مقيـاس الـدعم الاجتماعي، ففيما يخص الصدق عمدنا الصدق الظاهري لمقياس الدعم الاجتماعي فقـط، أما فيما يخص الثبات و باعتبار أن مقياسي الضغط المهني و الدعم الاجتماعي يتكون كل منهما من مقاييس جزئية ثم حساب ثبات المقاييس الجزئية، ثم الثبات الكلي لكل مقياس.

6-1- الصدق:

لقد قمنا بإجراء الصدق الظاهري، و ذلك بعرض المقياس على مجموعة من أساتذة علم النفس و علوم التربية، و ذلك لإبداء رأيهم حول فقرات المقياس، و التحقق منه:

- مدى ملائمة الفقرات لقياس الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة،
- مدى ملائمة الفقرات للبعد الخاص بها في المقياس،
- تصحيح الجانب اللغوي في صياغة الفقرات،
- إجراء أي تعديل أو حذف أو إضافة يرونها.

و لقد استفدت كثيرا من انتقاداتهم، حيث تم حذف بعـض الفقـرات المتشـابهة و للإشارة فإن المقياس في صورته الأولى كان يتكون من 42 بند أو عبارة، بالإضافة إلـى تعديل صياغة بعض الفقرات في اتجاه مزيد من التوضيح و التبسيط، و تغيير التسمية من استبيان إلى مقياس و لكن بصورة إجمالية فالكل أبدوا موافقتهم على المقياس.

6-2- الثبات:

من أهم الشروط التي يجب توافرها في الاختبار لقياس ما ثباته، و الذي يعبر عن درجة الدقة في عملية القياس.

و لقد عمدنا في قياس ثبات أدوات الدراسة في البداية إلى قياس ثبات البنود فيما بينها يخص كل بعد، ثم بعد ذلك قياس الثبات الكلي لكل مقياس على حدى.

فلقياس ثبات البعد الخاص بالجو التنظيمي كمصدر للضغط انطلقنا في البداية من (11) بند، فكانت نتيجة ثبات البعد تقدر بـ 0.6128 فاتضح لنا أن البند (49) يؤثر في ثبات البعد مما أدى بنا إلى إلغاءه ليصبح عدد البنود المعبرة عن الجو التنظيمي (10) بنود، و يصبح الثبات مساويا لـ 0.7065.

و نفس العلمية قمنا بها فيما يخص البعد الخاص بالتداخل بيت- عمل كمصدراً للضغط، حيث انطلقنا من (11) بند، ليتم إلغاء البند (42) كونه يؤثر فينقص من ثبات البعد، مما أدى بنا إلى إلغاءه ليصبح عدد البنود المعبرة عن التداخل بيت-عمل تقدر بـــ (09) بنود و يصبح الثبات يساوي 0.6864 بعدما كان في البداية يساوي 0.6580.

و بعد قياس ثبات أبعاد المقياس و التي جاءت كلها ثابتة قدر الثبات الكلي للمقياس بـــ 0.9087 وما هو مبين في الجدول رقم (12).

جدول رقم (10): معاملات ثبات مقياس مصادر الضغط في مكان العمل

الأبعاد	عدد البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الثبات
بعد المهمة	09	36.24	6.94	0.5609
بعد الدور الإداري	11	41.63	9.59	0.7248
بعد العلاقة البينشخصية	10	37.41	7.62	0.5340
بعد السيرة المهنية و الانجاز	09	35.01	7.61	0.6128
بعد الجو التنظيمي	10	42.96	8.77	0.7065
بعد التداخل بيت-عمل	10	38.83	9.01	0.6864
بعد الدرجة الكلية	59	232.09	40.67	0.9487

جدول رقم (11): معاملات ثبات مقياس الدعم الاجتماعي

الأبعاد	عدد البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الثبات
دعم الأسرة	09	35.18	4.62	0.5062
دعم الزوج	08	34.21	5.93	0.7919

0.6815	6.64	46.46	12	دعم الأصدقاء و الزملاء
0.7609	5.65	31.92	08	دعم المشرف
0.8157	15.84	147.78	37	الدرجة الكلية

أما بالنسبة لمقياس الدعم الاجتماعي، فلقد انطلقنا في البداية لقياس ثبات بنود دعم الزوج من (09) بنود، فكانت نتيجة الثبات مساوية لـــ 0.7349 فاتضح لنا ضرورة إلغاء البند (21) كونه يؤثر في ثبات بعد دعم الزوج فأصبح عدد بنوده (08)، و ثباته مساويا لــ 0.7919.

فحين أنه لم يتغير عدد البنود في الأبعاد الأخرى، ليكون ثبات المقياس يقدر بـــ 0.8157.

و هذا ما يوضحه الجدول الآتي:

7- أدوات تحليل البيانات:

من أجل الإجابة على فرضيات البحث قمنا بعملية التحليل الإحــصائي لنتــائج الدراسة، و كذا حساب الاختبارات و الدلالة الإحصائية بالحاسوب من خلال برنـــامج الـــ SPSS (Statiscal Package for social science) وقد تم إدخال المعطيـــات المتحصل عليها في الحاسوب بإعطاء رقم لكل متغير و تم استعمال المتوسط الحـــسابي و الانحراف المعياري و النسب المئوية، و حساب كل مـــن الاختبـــارات ت، ر، كـــا² لحساب الفروق و الدلالات الإحصائية، و كذا معرفة علاقة متغيرات (السن، الأقدمية، و ظروف السكن) بالضغط المهني.

و ننتقل في الفصل الموالي إلى عرض مفصل للنتائج التي توصـــلت إليهـــا الدراســـة الحالية.

8- صعوبات البحث:

بعد أن استكملت خطوات إعداد مقياس الدعم الاجتماعي و اطمأنيت إلى صدقه و ثباته، قمت بتطبيقه إلى جانب مقياس مصادر الضغط في مكان العمل على عينة الدراسة، و قد واجهتني أثناء التطبيق الصعوبات التالية:

- كان يتم توزيع المقياسين في مقر العمل و أثناء ساعات العمل الرسمية فأقوم بتكرار الزيارات عدة مرات لكل إطار.
- وجدت عدم وعي كثير من الإطارات بأهمية البحث العلمي، حيث كن يتحججن لعدم الإجابة بكثرة العمل لديهن أحيانا و أحيانا أخرى بضياعها.
- كثير منهن تسببن في استبعاد استماراتهن بسبب تحفظهن في ذكر بياناتهن الخاصة.
- كان عدد الاستمارات التي تسترجع يقل عندما كنت أقوم بتكليف إحداهن بجمع الاستمارات، لذلك اضطررت إلى تسليم و استلام جميع الاستمارات بنفسي مما ضاعف جهودي في التطبيق.
- كثير من الاستمارات تم إلغائها بسبب عدم الإجابة على البنود الخاصة بالمشرف و الزوج.

الفصل الخامس

عرض و تحليل النتائج

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية بعد إجراء التحليلات الإحصائية الملائمة للبيانات حيث قمنا في البداية بعرض الإحصاءات الوصفية التي تشتمل على المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لتوزيع درجات أفراد العينة على مقياسي دراسة ثم التحقق من الفرضيات من خلال عرض الإحصاءات الاستدلالية.

نتائج الدراسة:

أولا- نتائج الفرضية الأولى:

توقعنا في الفرضية الأولى وجود ارتباط سلبي بين الضغط المهني و السن. ولاختبار هذه الفرضية، قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسن للتعرف على مدى ارتباط الضغط المهني و السن و كذا معرفة طبيعة هذا الارتباط؛ يبين التحليل الإحصائي وجود ارتباط سالب بين الضغط المهني و السن حيث بلغ r=-0.048 و n=130 و لكن غير دال.

إذن يوجد ارتباط سلبي غير دال بين الضغط المهني و السن و بالتالي نقبل الفرضية بتحفظ لكون الارتباط غير دال بالرغم من أنه جاء حسب التوقعات.

ثانيا: نتائج الفرضية الثانية

تنص هذه الفرضية على وجود ارتباط سلبي بين الضغط المهني و الأقدمية ولاختبار صحة هذه الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسن بين المتغيرات، وذلك للتعرف على مدى ارتباط الضغط المهني والأقدمية و كذا تحديد طبيعة هذا الارتباط.

يتبين من نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط بين الضغط المهني و الأقدمية سالب حيث بلغ r=-0.064 و N=126 و لكن غير دال. إذن يوجد ارتباط سلبي غير دال بين الضغط المهني والأقدمية، وهو ما توقعناه في الفرضية الثانية و عليه فإننا نقبل الفرضية الثانية بتحفظ.

جدول رقم (13): العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني و كل من السن و الأقدمية

	الضغط	السن	الأقدمية
الضغط		- 0.048	-0.064
السن			0.77*
الأقدمية			

*- دالة عند مستوى 0.05.

ثالثا- نتائج الفرضية الثالثة:

توقعنا في هذه الفرضية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني. ولاختبار صحة هذه الفرضية، استخدمنا اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent samples Test). حيث تبين نتائج التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي للعازبات بلغ X_1= 36.75 في حين بلغ الانحراف المعياري Sd_1=7.12 بينما كان المتوسط الحسابي للمتزوجات X_2= 36.90 والانحراف المعياري Sd_2= 6.36 و عليه يمكن التأكد من دلالة هذا الفرق، باستخدام اختبار T، إذا تبين من النتائج المعروضة بأن الفرق غير دال حيث بلغ (T= 0.126، dl= 127، α= 0.90).

جدول رقم (14) دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في مستوى الضغط المهني

الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	dl	α
العازبات	63	36.75	7.12	0.126	127	0.90
المتزوجات	66	36.90	6.36			

رابعا- نتائج الفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهنة والسيرة المهنية والدور الإداري لصالح العازبات.

ولاختبار صحة هذه الفرضية، استخدمنا اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Samples Test) الذي بدأناه بالإحصاءات الوصفية حيث تبين لنا من خلال التحليل الوصفي أن المتوسط الحسابي للعازبات في بعد المهمة بلغ X_1 =35.84 وبلغ الانحراف المعياري Sd_1= 7.23، بينما كان المتوسط الحسابي للمتزوجات في نفس البعد بـ X_2= 35.87 و انحراف معياري Sd_2= 6.88 أما بالنسبة للبعد الخاص بالسيرة المهنية، فقد بلغ المتوسط الحسابي للعازبات X_1= 35.09 والانحراف المعياري Sd_1=8.01، بينما كان المتوسط الحسابي للمتزوجات X_2= 34.93 والانحراف المعياري Sd_2= 7.34، فحين أنه بالنسبة لبعد الدور الإداري، فقد بلغ المتوسط الحسابي للعازبات X_1=41.61 والانحراف المعياري Sd_1= 10.11، بينما كان المتوسط الحسابي للمتزوجات X_2= 41.53 و الانحراف المعياري Sd_2= 9.17.

و للتأكد من دلالة هذا الفرق، قمنا باستخدام اختبار T، حيث تبين من النتائج المعروضة في الجدول رقم (15) بأن الفرق بين العازبات والمتزوجات غير موجود أو ضعيف إذ قدر t بالنسبة لبعد المهمة كالتالي (t= -0.024 و dl= 127 و α= 0.98) أما بالنسبة لبعد السيرة المهنية فكانت النتائج كالتالي (t= 0.12، dl= 127 و α=0.90) فحين أن t بالنسبة لبعد الدور الإداري فكان (r= 0.043 dl= 127 و α=0.96). و بالتالي نرفض الفرضية الرابعة.

جدول رقم (15): بدلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة، السيرة المهنية و الدور الإداري

الأبعاد	الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	dl	α
المهمة	عازبات	63	35.84	7.23	-0.024	127	0.092
	متزوجات	66	35.87	6.88			
السيرة المهنية	عازبات	63	35.09	8.01	0. 121	127	0.090
	متزوجات	66	34.93	7.34			
الدور الإداري	عازبات	63	41.61	10.11	0.043	127	0.096
	متزوجات	66	41.53	9.17			

(*)- دال عند مستوى 0.05

(**)- دال عند مستوى 0.01

(***)- دال عند مستوى 0.001

خامسا- نتائج الفرضية الخامسة:

تنص هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني والمتمثلة في العلاقات البينشخصية والجو التنظيمي والتداخل بيت-عمل لصالح المتزوجات.

لاختبار صحة هذه الفرضية، استخدمنا اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Samples Test).

تبين لنا من خلال نتائج الإحصاء الوصفي أن المتوسط الحسابي للمتزوجات في بعد العلاقات البينشحصية بلغ X_1= 33.77 و بلغ الانحراف المعياري Sd_1=7.24 بينما كان المتوسط الحسابي لدى العازبات مساويا X_2=32.54 والانحراف المعياري Sd_2=7.01، في حين قدر المتوسط الحسابي للمتزوجات في بعد الجو التنظيمي X_1= 39.28 والانحراف المعياري Sd_1= 8.34، أما بالنسبة للعازبات فكان متوسطها الحسابي X_2= 39.50، و انحرافها المعياري Sd_2=9.17، و أخيراً نجد بعض التداخل

بيت-عمل الذي بلغ فيه المتوسط الحسابي لدى المتزوجات بـ X_1=36.01 والانحراف المعياري بـ Sd_1=9.03 بينما قدر لدى العازبات متوسطها الحسابي X_2=35.92 وانحرافها المعياري Sd_2=8.51.

يتضح لنا من خلال هذه الإحصاءات الوصفية وجود فرق بين المجموعتين في أغلب الأبعاد. وللتأكد من دلالة هذا الفرق، قمنا باستخدام اختبار الفرق بين المتوسطات باستخدام اختبار T حيث بلغ t بالنسبة لبعد العلاقات البينشخصية بـ (t= -0.097، dl=127، α= 0.32) أما بالنسبة لبعد الجو التنظيمي بلغ (t= 0.14 و127 =dl وα= 0.88)، فحين أن t لبعد التداخل بيت-عمل كان (t= -0.058 و dl=127 و α= 0.95).

إذن لا يوجد فرق دال بين المتزوجات والعازبات في هذه الأبعاد كما هو موضح في الجدول رقم (16) و عليه فإننا نتخلى عن هذه الفرضية.

جدول رقم (16): دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقات البينشخصية و الجو التنظيمي و التداخل بيت-عمل

الأبعاد	الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	dl	α
العلاقات البينشخصية	عازبات	63	32.54	7.01	-0.097	127	0.32
	متزوجات	66	33.77	7.24			
الجو التنظيمي	عازبات	63	39.50	9.17	0.14	127	0.88
	متزوجات	66	39.28	8.34			
التداخل بيت-عمل	عازبات	63	35.92	8.51	-0.058	127	0.95
	متزوجات	66	36.01	9.03			

(*)- دال عند مستوى 0.05

(**)- دال عند مستوى 0.01

(***)- دال عند مستوى 0.001

من خلال الجدول رقم (15) والجدول رقم (16) يتضح لنا أنه لا يوجد فروق بين المتزوجات والعازبات في كل أبعاد الضغط المهني.

سادسا- نتائج الفرضية السادسة:

تنص هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن. ولاختبار صحة هذه الفرضية، قمنا بحساب معامل أنوفا (ANOVA) للفروق، باعتباره الأنسب لدراسة الفروق بين أكثر من مجموعتين تبين أن المتوسط الحسابي للضغط بالنسبة للعاملات المقيمات في ظروف السكن الجيدة بلغ X_1= 34.60 وانحراف معياري Sd_1= 7.03، بينما بلغ المتوسط الحسابي للعاملات المقيمات في ظروف سكن متوسطة بـ متوسط حسابي بلغ X_2= 38.06 و انحرافها المعياري Sd_2= 6.36.

أما بالنسبة لظروف السكن الأقل راحة، فبلغ متوسطها الحسابي بـ X_3=37.16 وانحراف معياري بلغ Sd_3= 4.80، فحين قدر المتوسط الحسابي الخاص بظروف السكن السيئة أو المزعجة X_4=43.00 و انحراف معياري بلغ Sd_4=7.01.

ولاختبار صحة هذه الفرضية، قمنا بحساب معامل أنوفا، حيث قدر بـ (f= 3.55 و df= 3 و α=0.016).

و هذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن.

جدول رقم (17): دلالة الفروق في مستوى الضغط حسب ظروف السكن

ظرف السكن	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	dl	α
جد مريح	47	34.60	7.03	3.55	3	0.16
متوسط الراحة	68	38.06	6.36			
قليل الراحة	12	37.16	4.80			
مزعج أو سيء	3	43.00	7.01			

و ما يمكننا إضافته أيضا أنه إلى جانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن، فإننا قد توصلنا أيضا إلى وجود ارتباط قوي و دال بين الضغط المهني وظروف السكن حيث بلغ بـ (r=0.239 و N=130 α=0.006) وهو ما يوضحه الجدول رقم (18).

جدول رقم (18): العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني و ظروف السكن

		ظروف السكن	الضغط المهني
ظروف السكن			
الضغط المهني	قيمة r	0.239	
	عدد العينة	130	
	الدلالة	0.006	

(**)- دال عند مستوى الدلالة 0.01

وللتدقيق أيضا في هذه العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني و ظروف السكن، فإن ما يمكننا ملاحظته حسب الجدول رقم (17) كلما تدهورت ظروف السكن زاد مستوى الضغط المهني. وعليه فإننا نقبل الفرضية التي توقعنا فيها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن.

سابعا- نتائج الفرضية السابعة:

و تنص هذه الفرضية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في الدعم الاجتماعي.

ولاختبار صحة هذه الفرضية، استخدمنا اختبار t لعينتين مستقلتين (Independent Samples Test).

حيث تبين لنا أن المتوسط الحسابي للعازبات بلغ X_1 38.91 والانحراف المعياري Sd_1 =3.68، أما بالنسبة للمتزوجات، فقد بلغ متوسطها الحسابي X_2= 36.90 وانحرافها المعياري Sd_2 =4.65.

من خلال هذه النتائج للإحصاءات الوصفية يتبين لنا وجود فرق؛ وللتأكد من دلالة هذا الفرق، قمنا بحساب اختبار T، حيث أظهرت النتائج المعروضة في الجدول رقم (19) بأن الفرق بين المتزوجات والعازبات واضح ومقبول حيث بلغ (t=2.61 وdf= 121، و α=0.010). و بالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في الدعم و عليه نقبل الفرضية التي توقعنا فيها هذا الفرق.

جدول رقم (19): دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في الدعم الاجتماعي

الحالة المدنية	عد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	df	α
العازبات	57	38.91	3.68	2.61	121	0.010
المتزوجات	66	36.90	4.65			

ثامنا- نتائج الفرضية الثامنة:

تنص هذه الفرضية على أنه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في الدعم الأسري و دعم الأصدقاء والزملاء و دعم المشرف.

ولاختبار صحة هذه الفرضية، استخدمنا اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Sapmles Test). حيث بلغ المتوسط الحسابي للعازبات بالنسبة لبعد الدعم الأسري X_1= 36.04 والانحراف المعياري Sd_1= 4.09 أما المتزوجات فكان متوسطها الحسابي X_2=34.37 والانحراف المعياري Sd_2=4.93، و هو فرق واضح. بينما بالنسبة لبعد دعم الأصدقاء والزملاء بلغ المتوسط الحسابي للعازبات X_1= 46.87 والانحراف المعياري Sd_1=6.35 أما المتزوجات فمتوسطها الحسابي X_2=45.98 والانحراف المعياري Sd_2=6.95، و الملاحظ أن الفرق بين المتزوجات والعازبات في هذا البعد غير واضح فهو ضعيف جدا، فحين أنه في البعد الخاص بدعم المشرف، فقد بلغ المتوسط الحسابي للعازبات X_1= 33.62 والانحراف المعياري Sd_1 =4.30 أما

المتزوجات فقد بلغ متوسطها الحسابي X_2= 30.36 وانحرافها المعياري Sd_2= 6.34، و الفرق هنا واضح جدا بين العازبات والمتزوجات.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق، قمنا باستخدام اختبار T لكل بعد، فكانت نتائج البعد الخاص بالدعم الأسري كالتالي (t= 2.02 و121 =dl، و α= 0.045). و بالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في الدعم الأسري. و هذا الفرق هو لصالح العازبات.

أما بالنسبة لدعم الأصدقاء والزملاء فكان (t= 0.75 و dl= 127 و α= 0.44) ومنه فإن الفرق هنا بين العازبات والمتزوجات في بعد الدعم الأصدقاء والزملاء غير دال، إذن لا توجد فروق دالة بين العازبات والمتزوجات في دعم الأصدقاء و الزملاء؛ فحين أن نتائج اختبار t بالنسبة للبعد الخاص بدعم المشرف فكانت (t= 3.40 وdl=127 و α= 0.001).

إذن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العازبات و المتزوجات في البعد الخاص بدعم المشرف. وهذا الفرق لصالح المتزوجات اللواتي تحصلن على مستوى دعما عالي. انطلاقا من هذه النتائج نقبل الفرضية نسبيا التي توقعنا فيها وجود فروق بين العازبات والمتزوجات في الدعم الأسري و دعم الأصدقاء و الزملاء و دعم المشرف.

جدول رقم (20): دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في الدعم الأسري و دعم الأصدقاء و الزملاء و دعم المشرف

الأبعاد	الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	dl	α
الدعم الأسري	عازبات	57	36.04	4.09	2.02	121	0.045
	متزوجات	66	34.37	4.93			
دعم الأصدقاء و الزملاء	عازبات	63	46.87	6.35	0.75	127	0.44
	متزوجات	66	45.98	6.95			
دعم المشرف	عازبات	63	33.62	4.30	3.40	127	0.001
	متزوجات	66	30.36	6.34			

تاسعا- نتائج الفرضية التاسعة:

وتنص هذه الفرضية على أنه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي، و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في الضغط المهني.

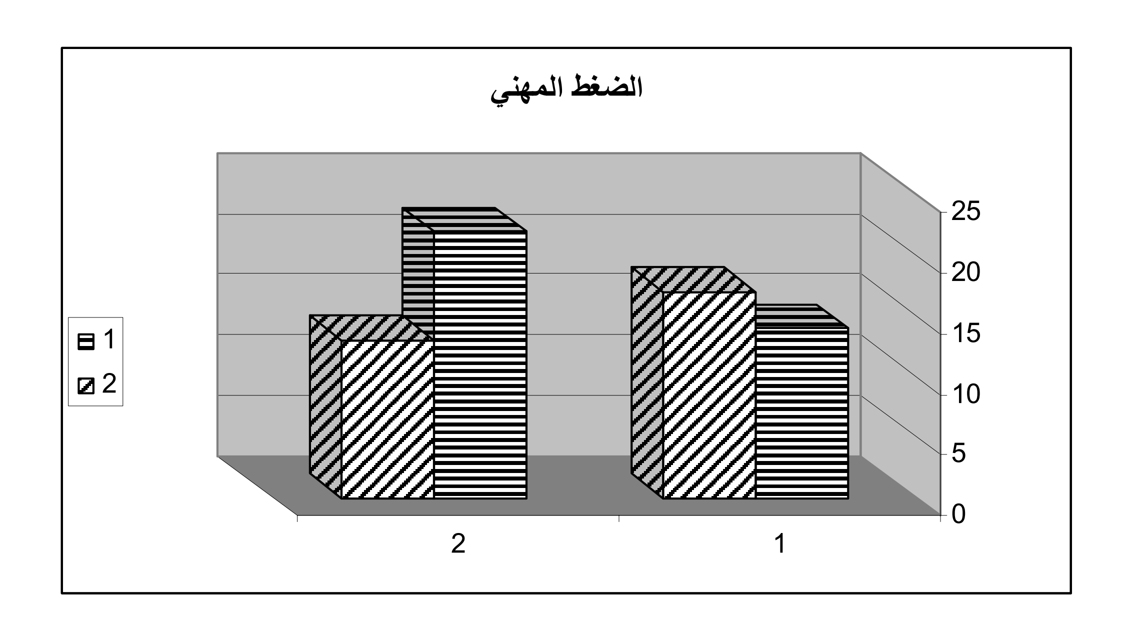
ولاختبار صحة هذه الفرضية، قمنا بحساب اختبار K^2.

حيث قمنا بتقسيم عينة العاملات المتزوجات إلى مجموعتين فتوصلنا إلى أن مجموعة العاملات مرتفعات الدعم الاجتماعي منخفضات في مستوى الضغط المهني، فحين أن العاملات المتزوجات المنخفضات في درجة الدعم الاجتماعي ضغطهن المهني مرتفع، كما هو موضح في الجدول رقم (21) مدعما بالشكل رقم (07).

جدول رقم (21): دلالة الفروق بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي، وبين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني

	الضغط المهني		المجموع
	1	2	
الدعم الاجتماعي 1 2	 14 17	 22 13	 36 30
المجموع	31	35	66

الشكل رقم (07): يمثل دلالة الفروق بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني



يتضح لنا من خلال هذه المعطيات وجود فروق، حيث بلغ (K^2= 0.175 و N= 66 و α= 0.150) و منه فإن هذه الفروق دالة.

إذن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني. و عليه فإننا نقبل هذه الفرضية.

بعد التحليل الإحصائي للنتائج اتضحت أهمية الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغوط المهنية، الأمر الذي دفعنا في البحث عن الأولوية التي يحتلها كل بعد من أبعاد الدعم المشتركة بين العازبات والمتزوجات في مواجهة الضغط المهني.

باستخدامنا لاختبار فريدمان Friedman حيث اتضح لنا من خلال الجدول رقم (22) والمتعلق بترتيب أبعاد الدعم، إلى أن دعم الأصدقاء و الزملاء احتل المرتبة الأولى في مواجهة الضغط بمتوسط حسابي بلغ X =2.91، ثم يليه في المرتبة الثانية الدعم الأسري X= 1.80 ثم المرتبة الثالثة عادت لدعم المشرف X = 1.29.

جدول رقم (22): ترتيب أبعاد الدعم حسب الأهمية

الأبعاد	المتوسط الحسابي
دعم الأصدقاء و الزملاء	2.91
الدعم الأسري	1.80
دعم المشرف	1.29

و في محاولة منا لترتيب قوة تأثير مصادر الضغط المهني عند المرأة العاملة، قمنا بحساب المتوسطات الحسابية لكل مصدر من مصادر الضغط، ثم قمنا بترتيبها حسب قوة التأثير، وهو ما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (23). حيث يحتل الدور الإداري المرتبة الأولى بمتوسط بلغ X= 4.97، و في المرتبة الثانية نجد الجو التنظيمي X= 4.26، أما المرتبة الثالثة فهي لمصدر تداخل بيت-عمل X= 3.32 والمرتبة الرابعة عادت للمصدر الخاص بالمهمة X= 3.23، أما المرتبة ما قبل الأخيرة فاحتلتها السيرة المهنية X=2.27، و المرتبة الأخيرة عادت للعلاقات البينشخصية كمصدر للضغط بالنسبة للمرأة العاملة X= 2.36.

ومن خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن هناك تفاوت في قوة التأثير بين مصادر الضغط على المرأة العاملة، و هذا مات يتضح من الجدول رقم (23).

جدول رقم (23): ترتيب مصادر الضغط المهني حسب قوة تأثيرها على المرأة العاملة

المصادر	المتوسط الحسابي
الدورالإداري	4.97
الجو التنيظيمي	4.26
التداخل بيت-عمل	3.32
المهمة	3.23
السيرة المهنية	2.87
العلاقات البينشخصية	2.36

خلاصة:

ما يمكننا أن نخلص إليه من كل ما تقدم عرضه من نتائج إلى النقاط التالية:

1- وجود ارتباط سالب غير دال بين الضغط المهني و السن.

2- وجود ارتباط سالب غير دال بين الضغط المهني و الأقدمية.

3- لم تكن هناك فروق جوهرية بين المتزوجات و العازبات في مستوى الضغط المهني.

4- أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة بين المتزوجات و العازبات في جميع أبعاد مصادر الضغط المهني.

5- أظهرت النتائج أنه توجد فروق دالة بين مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن.

6- أظهرت النتائج أنه توجد فروق دالة بين المتزوجات و العازبات في الدعم الأسري، و هذا الفرق لصالح العازبات.

7- أظهرت النتائج وجود فروق بين المتزوجات و العازبات في الدعم الأسري، و هذا الفرق لصالح العازبات.

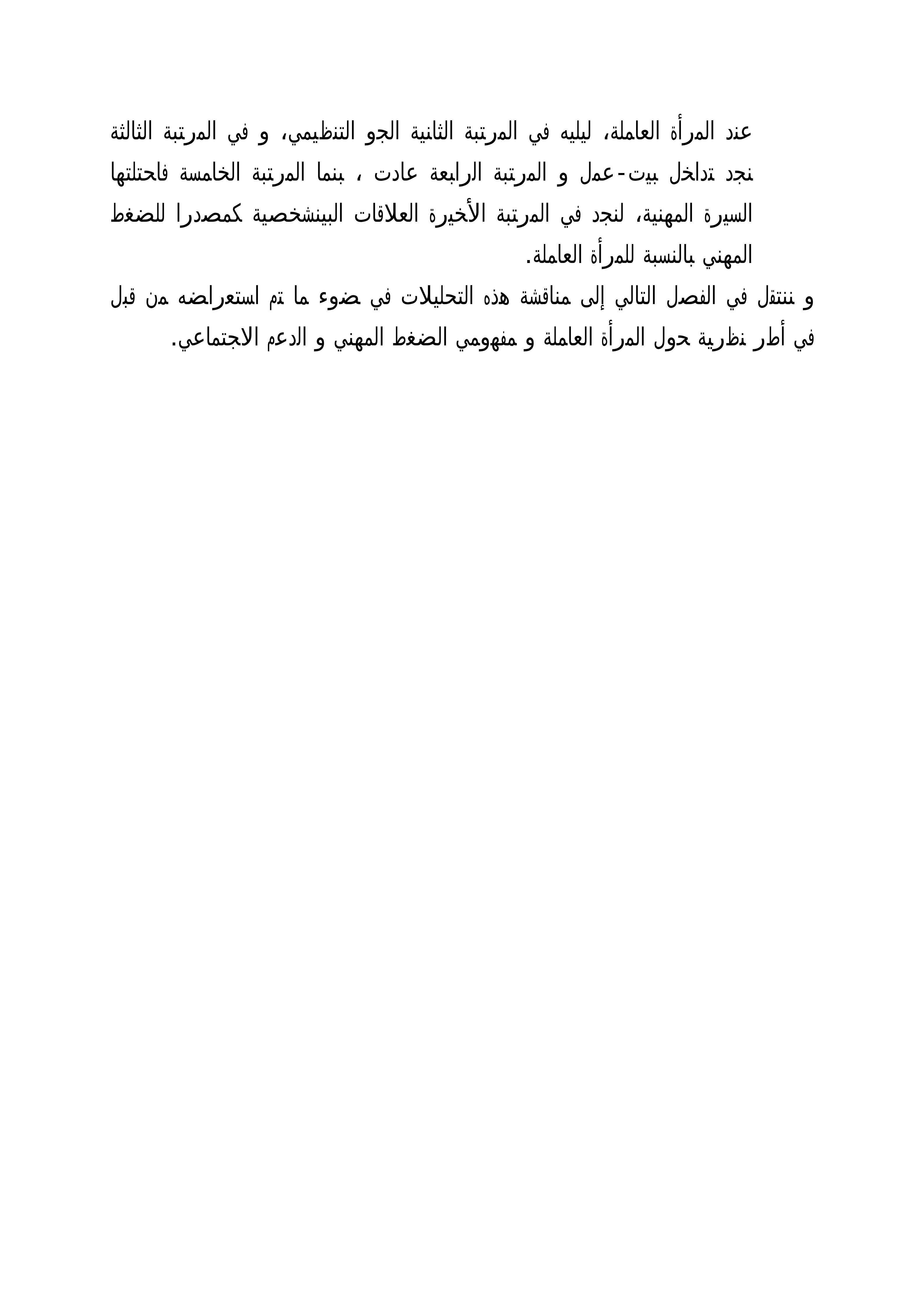
8- أظهرت النتائج وجود فروق دالة بين المتزوجات و العازبات في البعد الخاص بدعم المشرف، و هذا الفرق هو لصالح المتزوجات.

9- أظهرت النتائج عدم وجود فرق دال بين المتزوجات والعازبات في دعم الأصدقاء و الزملاء.

10- أظهرت النتائج وجود فروق دالة بين العازبات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين العاملات المنخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني.

11- أظهرت النتائج الخاصة بترتيب أبعاد الدعم أن دعم الأصدقاء و الزملاء احتل المرتبة الأولى في مواجهة الضغط المهني، ليليه في المرتبة الثانية الدعم الأسري، بينما عادت المرتبة الثالثة إلى دعم المشرف.

12- أظهرت النتائج الخاة بترتيب قوة تأثير مصادر الضغط المهني عند المرأة العاملة المرتبة الأولى عادت إلى الدور الإداري كمصدرا هاما للضغط المهني



عند المرأة العاملة، ليليه في المرتبة الثانية الجو التنظيمي، و في المرتبة الثالثة نجد تداخل بيت-عمل و المرتبة الرابعة عادت ، بنما المرتبة الخامسة فاحتلتها السيرة المهنية، لنجد في المرتبة الأخيرة العلاقات البينشخصية كمصدرا للضغط المهني بالنسبة للمرأة العاملة.

و ننتقل في الفصل التالي إلى مناقشة هذه التحليلات في ضوء ما تم استعراضه من قبل في أطر نظرية حول المرأة العاملة و مفهومي الضغط المهني و الدعم الاجتماعي.

الفصل السادس

تفسير و مناقشة النتائج

هدفنا في هذه الدراسة، التعرف على أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية، والكشف على أرض الواقع إن كانت فعلا المرأة العاملة تتلقى دعما اجتماعيا بمختلف أشكاله وأنواعه و نسبة هذا الدعم، ومدى مساهمة هذا الدعم في التخفيف من ضغطها المهني.

بناءً على فرضيات البحث، و انطلاقاً من أهداف الدراسة التي يتم تحديدها سالفا، والنتائج المتوصل إليها في الفصل السابق سيتم في هذا الفصل مناقشة هذه النتائج.

كانت المعالجة الإحصائية للمعطيات تدريجية، بحيث بدأنا بتنظيم وتصنيف المعطيات الخام المتعلقة بكل متغير، ثم قمنا بالتحليل الإحصائي لكل متغير، لننتقل فيما بعد إلى دراسة واتجاه ودلالة الارتباطات الممكنة بين الضغط المهني وكل من السن والأقدمية، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسن Pearson. ثم انتقلنا إلى استخدام اختبار T لعينتين مستقلتين (Independent samples test) لدلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في كل من الدعم الاجتماعي بأنواعه و أبعاد الضغط المهني، لنصل في الأخير إلى استخدام اختبار فريدمان Friedman F لمتوسط الرتب لإثبات دلالة الفروق في مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن، وللبحث عن الأولوية التي يحتلها كل بعد من أبعاد الدعم المشتركة بين العازبات والمتزوجات في مواجهة الضغط المهني، وكذا ترتيب مصادر الضغط المهني حسب قوة تأثيرها على المرأة العاملة.

ورد ضمن نتائج هذه الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية سالبة غير دالة بين الضغط المهني وكل من السن والأقدمية كما هو موضح في الجدولين رقم (13) و (14) وهو ما أوردناه في فرضية البحث الأولى و الثانية و التي قبلناها بالتحفظ لاعتبار أن الارتباط غير دال. إن هذه النتائج مطابقة لنتائج دراسات (Turnispeed 1994, Neveu 1995، رجب علي شعبان 1995) التي ترى أن السن والأقدمية متغيرين يمكنهما تعديل تأثيرات محيط العمل والتقليل من مستوى الضغط المهني، لأن إدراك الفرد للمؤثرات يلعب دوراً هاماً أثناء التعامل مع الضغط، وهذا الإدراك يكونه الفرد من المؤثر، و يحدد على أساسه أهمية هذه الضغوط وطريقة التعامل معها، وهو يختلف بين شاب في العشرين و كهل في الخمسين، كما تساعد الخبرة الفردية في الحياة وتقوي وسائل الدفاع البدني للتكيف مع الضغط وتؤهل الفرد للاستجابة لكل الظروف بتطوير السلوك المناسب للتعامل معها، وهو

نفس ما صرّحت به النساء العاملات، حيث أنهن أصبحن بمرور الوقت والتقدم في السن واكتسابهن للخبرة، يتعاملن مع مصادر الضغط في العمل بأكثر مرونة وخفة كونهن يدركن حسب تعبيراتهن سياسة المؤسسة والعمل بشكل عام. وهذا ما أكدته دراسة رجب علي شعبان (1995) حول الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة والتي أوضحت نتائجها، أن العمر عامل مهم في تبني الأساليب التكيفية الفعالة، فمع تقدم في السن يستطيع الفرد تكوين إدراكات مناسبة للأحداث والأزمات، كما أظهرت نتائج نفس الدراسة أن الشباب أكثر استخداما لأسلوب البحث عن المساعدة بينما الأكبر سنا كانوا أكثر استخداما لأسلوب التكيف الإقدامي المعرفي، وخاصة إعادة التقييم الايجابي.

في ضوء ما تم تقديمه حول العلاقة الارتباطية الدالة بين السن و الأقدمية بمستوى الضغط المهني يمكننا إرجاع نتيجة الدراسة الحالية الغير دالة إلى كون عينة الدراسة صغيرة وهي نفس النتيجة التي توصل إليها تورنسبيد Tornispeed (1994) حول تأثير المميزات الشخصية على الشعور بالضغط، حيث تم الافتراض أن سن العامل معدّل للعلاقة بين محيط العمل و الضغط بلغت عينة الدراسة 115 ممرضة اخترن بطريقة عشوائية و بمتوسط العمر 39 سنة، فتوصلت النتائج إلى أن معامل الارتباط بين الضغط و السن ضعيف و غير دال، و نفس النتيجة توصلت إليها أيضا الدراسة التي قام بها نوفو Neveu (1995) على عينة تتكون من 97 ممرض وممرضة، بهدف دراسة تحليل مختلف عناصر الضغط في ميدان العمل وتأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على هذه العناصر، وبعد دراسة مختلف العلاقات بين هذه المتغيرات تم التوصل إلى علاقات ضعيفة جدا وغير دالة بين عناصر الضغط و السن.

من الملاحظ أنه يوجد تقارب بين حجم عينة الدراسة الحالية وعينة الدراسات التي تم التطرق إليها، وحجم العينة الصغير وهو ما يدعم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة.

ورد ضمن نتائج هذه الدراسة أيضا عدم وجود فروق دالة بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني. و هذا في جميع أبعاد مصادر الضغط المهني وهو عكس ما توقعناه في الفرضية الثالثة على أساس أن المحيط الاجتماعي و الوسط الأسري

على أساس أن للمحيط الاجتماعي والوسط الأسري دور لايستهان به في كيفية إدراك الفرد لمحيط عمله، فالحياة الاجتماعية للمرأة العاملة متباينة، فيما إذا كانت هذه الأخيرة متزوجة أو عازبة، إذ أن درجة و نوع مسؤولية كل منهما تختلف خاصة، إذا كانت هذه العاملة متزوجة و أم لطفل أو لعدة أطفال، و هذا ما أكدته نتائج أبحاث باروخ (1987) Baruch على أن عمل المرأة كزوجة وأم يؤدي إلى صراع الأدوار والذي يعرّض المرأة إلى كثير من الاضطرابات النفسية. وفي هذا الصدد بيّن نوفو Neveu (1995) في دراسة له آلت نتيجتها إلى وجود علاقة دالة بين الوضعية العائلية ودرجة الشعور بالضغط، حيث أن هذه العلاقة ضعيفة جدا بالنسبة للفرد العازب و تزداد بالنسبة للفرد المتزوج الذي لديه عدة أطفال.

إن هذه النتائج تخالف عن تلك التي توصلت إليها الدراسة الحالية حيث بينت هذه الأخيرة عدم وجود فروق دالة في مستوى الضغط المهني وفي جميع أبعاد مصادر الضغط المهني للعاملات سواء كن متزوجات أو عازبات ويمكننا تفسير على أساس أن المشاكل الاجتماعية والاضطرابات الأسرية نفسها بالنسبة للفئتين، فكلاهن يعشن في المجتمع ذاته، فحتى لو كان هناك اختلاف في المسؤوليات إلا أن كل منهن تعاني من ضغط نتيجة لصراع في الأدوار ومن إحباطات. فالعاملات المتزوجات تطالبن بكثير من الدعم مقارنة بالعازبات.

لقد ورد كذلك في نتائج الدراسة وجود فروق دالة بين مستوى الضغط المهني حسب ظروف السكن.

و هذه النتيجة كانت متوقعة، من حيث أنه من المفروض أن يكون البيت الملجأ الوحيد الذي يلجأ إليه الفرد بعد قضاء يوم عمل شاق، ليرتاح فيه ليتخلص من الأعباء التي لازمته طيلة اليوم ليكون على طبيعة دون أية بروتوكولات و لا تصنعات، و ليجد فيه كل وسائل الراحة، من هدوء وسكينة و رفاهية، و هذا ما يحتاج إليه الفرد رجلا كان أو إمرأة.

و لكن وبالرغم من كون الفئة المختارة لهذه الدراسة تنتمي إلى فئة الإطارات، إلا أن أغلبيتها لا تنعم إلا بظروف سكن متوسطة. و هذا ما أكدناه في نتائج الدراسة بوجود فروق في ظروف السكن بين الإطارات.

و لكون ظروف السكن مهمة في تخفيف الضغط النفسي عامة و المهني خاصة، أصبح في الدول المتقدمة، و حتى في المناطق الراقية من الجزائر، التصميم الهندسي يأخذ بعين الاعتبار الراحة النفسية للفرد من توفير تهوية صحية بالمسكن و إضاءة طبيعية جيدة، و حتى اختبار الألوان التي تريح الفرد بمجرد النظر إليها.

وهذا ما أكده مصطفى الخشاب (1985) الذي توصل إلى أن المرأة العاملة تتأثر بظروف السكن، فإن توفر لها السكن الهادئ المريح فإن ذلك يؤثر ايجابا على عملها، أما إذا كانت الظروف عكس ذلك، فإن هذا يؤثر على صحتها و أعصابها و على تأديتها لوظائفها.

وهذه النتيجة تبرر أهمية ظروف السكن بحيث أنه كلما تدهورت ظروف السكن زاد الضغط لدى المرأة العامة و هو ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة الحالية. التي توقعنا فيها وجود فروق في مستوى الضغط بين الإطارات حسب ظروف السكن و ما لاحظناه أيضا تفاوت في هذه الظروف، الأمر الذي يعزز نوعا ما الضغط بين هذه الفئة باعتبار أن العلاقة قوية بين ظروف السكن و الضغط و الدليل على ذلك معامل بيرسن الذي بلغ r=0.23.

من متطلبات الحياة التي تتمثل في الواجبات الكثيرة الملقاة على عاتقهن في عملهن، والمسؤوليات الكبرى التي يحملنها بالنسبة لحياة أزواجهن و أبنائهن و منازلهن و أقاربهن و عائلاتهن-فحتى بالنسبة للعازبات، فإن لم تكن لديهن مسؤوليات أخرى تعادل ذلك، فهن قد تكن مسؤولات عن أسر أبائهن، فهذه ميزة من مميزات المجتمع الجزائري. و هذا ما أكده مصطفى الخشاب (1985) الذي لاحظ آثار التغيير الاجتماعي على الأسرة، إذ بعدما كان الأب هو الكفيل الاقتصادي لجميع مطالب الأسرة، أي أنه العائل الأول و المسؤول عن كل الموارد الاقتصادية، أصبحت الأم و الأولاد الكبار يساهمون بنصيب وافر في الوظيفة الاقتصادية للأسرة و المجتمع و إلى جانب هذا فالعازبات يفتقدن إلى الحب و الدفء العاطفي من الزوج و الأبناء إضافة إلى الإحباطات الناتجة من روتين العمل اليومي، فقد ربطت الدراسات في مجال علم الأوبئة بين العلاقات الاجتماعية و معدلات الوفاة فكانت معدلات الموت بجميع أسبابها مرتفعة بين غير المتزوجين مقارنة بمعدلها بين المتزوجين (محمد السيد 2000).

كما ورد أيضا ضمن نتائج الدراسة في الفرضية السابعة وجود فروق دالة بين المتزوجات و العازبات في الدعم الاجتماعي بصفة عامة، و يمكننا تفسير ذلك في كون الشبكة الاجتماعية للمتزوجات أكبر منها لدى العازبات، و نحن نعلن أهمية الشبكة الاجتماعية كمصدر مهم و فعال للدعم الاجتماعي، فوفقا للنموذج الأثر الرئيسي للدعم الذي اقترحه كوهن وويلز (1985) Cohen et Wills فإن للدعم الاجتماعي أثرا عاما مفيدا على الصحة البدنية و النفسية، حيث أن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أت تزود الأشخاص بخبرات ايجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، و هذا النوع من الدعم يمكن أن يرتبط مع السعادة، حيث أنها توفر حالة ايجابية من الوجدان وإحساسا بالاستقرار في مواقف الحياة و الاعتراف بأهمية الذات محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن (1994).

وفي هذا الصدد، يضيف كل من Brown و Hrris في دراسة قاما بها على مجموعة من النساء كن يختبرن ضغوطا هامة في حياتهن، كن أقل ميلا للاكتئاب، لأن كان بإمكانهن الحصول على الدعم الاجتماعي باللجوء إلى أزواجهن و أصدقائهن.

وفي نفس السياق يؤكد Cohen بأن الفرد يرى الحدث ضارا أو ضاغطا إذا اعتقد أن شبكته الاجتماعية تساعده لمواجهة الحدث، لأن وجود علاقات اجتماعية حميمية، ودعم اجتماعي تعطي للفرد منذ البداية إمكانية للحكم مبدئيا على المواقف بأنها غير ضاغطة، مع اعتقاد أكبر للقدرة على المواجهة. وهذا ما أكدته أيضا دراسة كاميليا عبد الفتاح (1984) حول سيكولوجية المرأة العاملة، حيث توصلت إلى أن المرأة العاملة المتزوجة أكثر استقرارا و اطمئنانا في علاقتها الزوجية، كما أن علاقتها بزوجها تم بالتفاهم و التعاون.

فحين أن المرأة العاملة العازبة من جهتها، تفتقر إلى دفء و حنان الزوج و الاستقرار في أسرة خاصة بها تحقق من خلالها ذاتها كإمرأة و أحلامها في أن تصبح أم و تربية أبنائها تربية صالحة، فهي تعمل و تشقى لتعود في النهاية إلى بيت لا تملك فيه إلى سريرها على حد قول إحدى العاملات العازبات.

و هذا كله يجعلنا نتأكد من دلالة الفروق بين المتزوجات و العازبات في الدعم الاجتماعي بصفة عامة. إذن هذه النتيجة جاءت في اتجاه الدراسة الحالية.

ورد أيضا ضمن نتائج الدراسة التي توقعنا في الفرضية الثامنة وجود فروق دالة بين المتزوجات والعازبات في الدعم الأسري، و كان هذا الفرق لصالح العازبات، ويمكننا تفسير ذلك بكون المرأة في المجتمع الجزائري بمجرد انتقالها إلى بيت الزوجية،ة فإن تدعيم أسرتها لها تقل وذلك رغبة منهم لجعلها تحسن و تقدر المسؤولية، و حتى لا تكون إتكالية و تابعة لهم، لكن هذا لا يعني تخليهم عنها كليا، و إنما دعمهم يظهر بصورة جدية في المواقف الصعبة جداً. و ربما هذا الانسحاب الأسري راجع لأصل ثقافة المجتمع من جهة، و إلى انشغال المرأة بأسرتها الجديدة و محاولتها للتقرب منها و للانخراط فيها، وكأنها انتقلت إلى عالم جديد تحاول العيش و التعايش فيه و معه.

بينما المرأة العاملة العازبة، فهي تحضى بكل رعاية و عطف و حنان الوالدين خاصة وأفراد الأسرة عامة، كونها تساهم و تساعد في دخل الأسرة فيرفع ذلك من شأنها ضمن أسرتها، و لعل أحسن دعم تتلقاه، على حد قول معظم أفراد العينة دعوة الخبر.

وفي هذا الصدد بينت عدة دراسات من بينها دراسة براون و هاريس 1978 Brown et Harris التي اعتبرت الدعم الاجتماعي مدعما لتقدير الذات و الإحساس بسيادة المحيط، كما يمكن من تعزيز العاطفة الايجابية، و أيضا يقال من الاضطرابات النفسية الناجمة عن الضغط. و يتضمن مثلا طمأنة الشخص بخصوص إمكانية أو بقيمته و هذا يعمل على الرفع من الثقة في أوقات الشك أين تشعر الشخص أن متطلبات الموقف الضاغط تفوق مصادره و إمكانياته.

انطلاقاً من هذه الخلفية النظرية، يتجلى لنا الدور الذي تلعبه الأسرة في الرفع من تقدير المرأة العاملة لذاتها و إحساسها بقيمة عملها في الرفع من شأن أسرتها، فيزيدها ذلك اعتزاز و صبرا على ظروف العمل مهما كانت صعبة أو متعبة.

و لقد أظهرت النتائج أيضا عدم وجود فروق دالة بين المتزوجات و العازبات في دعم الأصدقاء والزملاء. و ذلك في نفس الفرضية بنتيجة الفرق الذي بلغ فيه t=075 الأمر الذي جعلنا نقبل الفرضية نسبيا.

و هذا ما أكدته كاميليا عبد الفتاح في كتابها سيكولوجية المرأة العاملة، أنه ما يجمع النساء في مقاييسهن لتقدير العمل، هو نوع العلاقات التي يمكن أن تربطهن بزملائهن في إطار نشاطهن المهني، فهذه القيمة أو الخاصة الاجتماعية التي يوفرها العمل المهني لا

يمكن أن تفهم دون الرجوع إلى الوجه الآخر للعمل، و المتمثل في العمل المنزلي، ففي العمل الخارجي ترى النساء رفض الانغلاق و الوحدة، و غياب الاتصال مع الآخرين غير أفراد العائلة، و هو أيضا البحث عن اعتراف و تقييم شخصي واجتماعي، و هذا ما لا يعطيه أو يوفره العمل المنزلي، فالعمل بوصفه نشاطا اجتماعيا يعتبر جزءاً جوهريا في حياة الإنسان بصفة عامة، فهو الذي يعطيه المكانة و يربطه بالمجتمع، و إن المنفعة و الفائدة الاجتماعية التي تحصل عليها المرأة من الاشتغال، لأهم بكثير من الفائدة التي تحصل عليها، فهي جديرة بالاحترام و الإعجاب من الآخرين، كما أنها تستطيع من خلاله أن تثبت قدرتها على الإنتاج و المشاركة البناءة في المجتمع.

إذن فعمل المرأة الخارجي يربطها بالمجتمع و يحقق لها أهدافاً اجتماعية مثل الزمالة و الحياة الاجتماعية و غيرها، و يمكن تفسير ذلك، كون العمل حسب عبد الحفيظ مقدم. المكان الذي يحقق عدة احتياجات اجتماعية، أولها أن مكان العمل يوفر فرصا للقاء الناس و تكوين صداقة، و العمل يوفر أيضا الجو الحقيقي الذي يستطيع فيه الأفراد إشباع قيمهم في التعاون و مساعدة الآخرين وكما يوفر العمل الشعور بالانتماء إلى الجماعة.

من هنا نستنتج أن المرأة سواء كانت متزوجة أو عازبة، فالعمل يوفر لها إمكانية تكوين صداقات و الاتصال بزملائها في العمل و تلقي العم منها.

كما أظهرت النتائج أيضا وجود فروق دالة بين المتزوجات و العازبات في البعد الخاص بدعم المشرف، وهو المتغير الثالث الذي بلغ فيه $t=3.40$ و هذا الفرق هو لصالح المتزوجات و يمكننا تفسير ذلك، كون اتجاه الرجل الجزائري نحو عمل المرأة في وضع متطور، حيث أصبح الرجل الجزائري يعارض التقليل من أهمية المرأة و يعتبرها عنصراً فعالا في المجتمع، لها نفس الإمكانيات في مجال العمل و تحمل المسؤولية، وهذا ما لمسناه فعلا من خلال حديثنا مع المشرفين حيث أنهم يتعاطفون أكثر مع المرأة المتزوجة، كونها تقوم بأدوار متعددة، و تحتاج إلى التفهم و حتى إلى التساهل في بعض الأحيان، ومن المشرفين من اقترح ضرورة تخفيض ساعات العمل وتوفير خدمات اجتماعية من خلال توفير دور الحضانة مثلا.

و لقد ورد أيضا ضمن النتائج وجود فروق دالة بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني. و هذا التوقع كان في الفرضية التاسعة في البحث.

وهذه النتيجة أيضا كانت متوقعة، من منطلق أن ارتفاع الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة المتزوجة، يسمح لها بقدرة عالية على مواجهة مختلف الضغط و تسييرها تسييرا عقلانيا، و هذا ما أكده علي عبد السلام (1998) في اعتباره للدعم الاجتماعي و الذي تمثله شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد مع الآخرين وقوة الروابط الأسرية، كعامل أساسي لتقليل تأثير أحداث الحياة الضاغطة عند العاملات، وفي نفس السياق تصب نتائج الدراسات التي تم التطرق إليها سالفا المتعلقة بدراسة كل من Brawn و Harris وCohen التي توصلت نتائجها إلى أن الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين سواء في الأسرة أو خارجها، يعد عاملا هاما في صحته النفسية. ومن ثم يمكننا التنبؤ بأنه في ظل غياب الدعم الاجتماعي أو انخفاضه يمكن أن تنشط الآثار السلبية للأحداث والمواقف السيئة التي يتعرض لها الفرد، بما يؤدي إلى اختلال الصحة النفسية لديه.

وبالتالي وانطلاقا من هذه الخلفية النظرية من المتوقع وجود فروق دالة بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و بين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني.

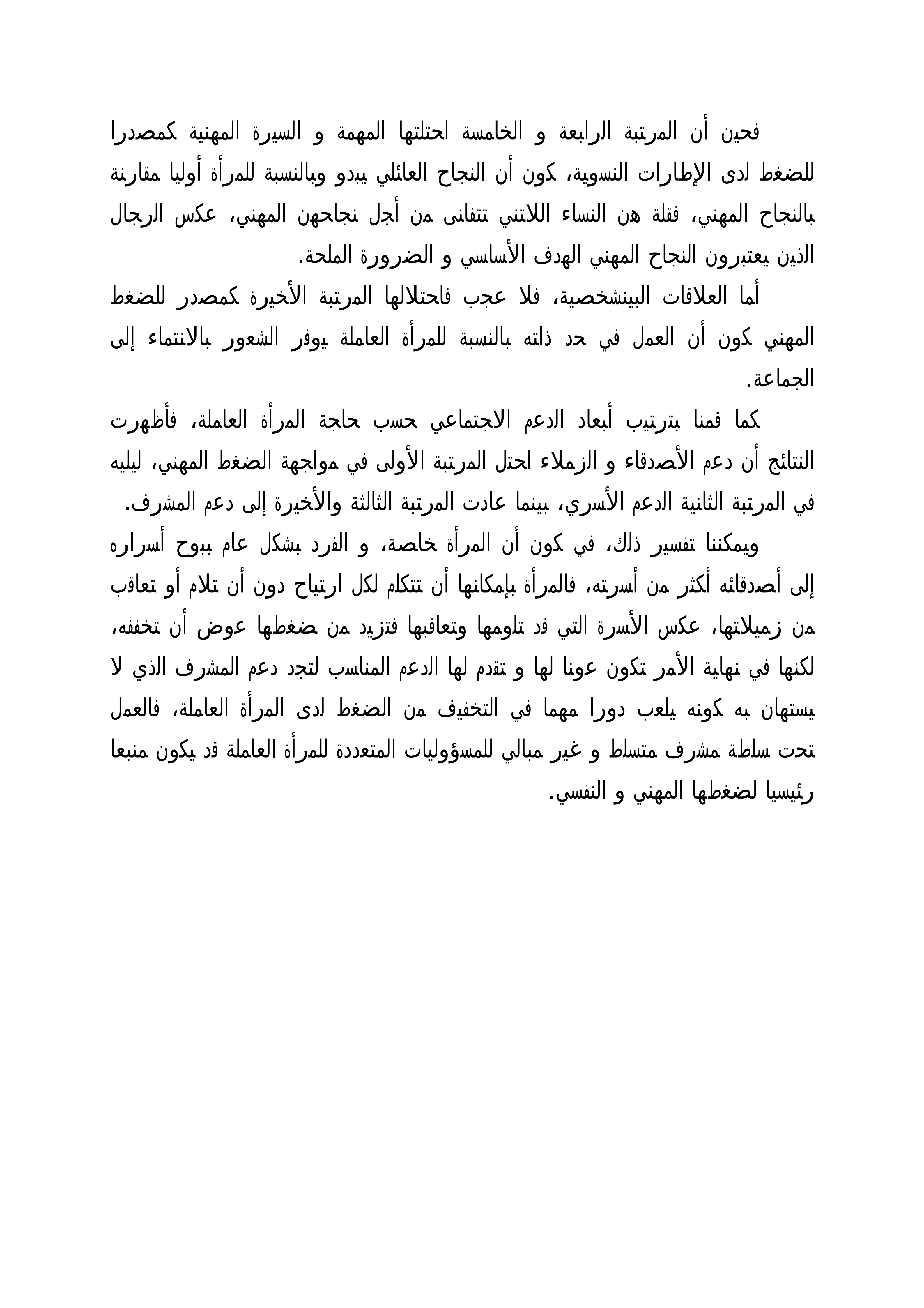
بعد التأكد من أن الإطارات النسوية بحاجة إلى دعم اجتماعي لمواجهة و التخفيف من ضغوطها المهنية، قمنا بترتيب قوة تأثير مصادر الضغط المهني عند المرأة العاملة، فأوضحت النتائج أن المرتبة الأولى عادت إلى الدور الإداري كمصدرا هاما للضغط المهني عند المرأة العاملة، ليليه في المرتبة الثانية الجو التنظيمي، في المرتبة الثالثة نجد تداخل بيت-عمل، اما المرتبة الرابعة فعادت للمهمة، بينما المرتبة الخامسة فاحتلتها السيرة المهنية لنجد في المرتبة الأخيرة العلاقات البينشخصية كمصدر للضغط المهني بالنسبة للمرأة العاملة. وجاءت هذه النتيجة موافقة تماما لكثير من الدراسات التي أجريت لمعرفة أسباب الضغط و التي تشير إلى أن مطالب الدور تعتبر من بين المصادر الرئيسية المتسببة في الضغط المهني، حيث كشفت الدراسات المهتمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية، أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد و ما يتضمنه من واجبات

ومسؤوليات، و غموض و زيادة أعباء و صراع الأدوار من المحددات الهامة لمقدار و نوع الضغط الذي يتعرض له (لطفي راشد محمد 1992).

و يضيف القيروني (2000) من جهته أن المناخ التنظيمي و الذي يشمل منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة و الفلسفة التي يحكم سياستها لتحقيق أهدافها و الطريقة التي يتم بها إنجاز المهام تعتبر عوامل ذات أثر كبير على سلوك و أداء الأفراد، و في نفس السياق بيت\ن لطفي راشد محمد (1992) أن نظام الرقابة الصارمة، عدم العدالة في نظام الأجور و الترقيات، ووضع مواصفات مثالية للوظائف قبل التعيين و الغموض في الإجراءات من بين مسببات ضغط العمل و من ثم فاختلال الجو التنظيمي للمرتبة الثانية كمصدر للضغط المهني راجع أساسا لكون المرأة العاملة لا تعاني بصورة واضحة لكل ما تم تقديمه.

إلى جانب ما تقدم نجد التداخل بيت-عمل الذي يظهر من جراء التصادم بين طموح المرأة العاملة العائلية مع أهداف حياتها المهنية حيث يصعب عليها التوفيق بينهما، فالمرأة على غرار الرجل، تؤدي يوم عمل مضاعف، تمضي ما بين ثماني إلى عشر ساعات يوميا في عملها، أي بمعدل 40 ساعة أسبوعيا، بمعنى أن جل وقتها تمضيه في العمل، الذي و لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل إنها تحمل هموم العمل معها في المنزل، تجد هموما أخرى وواجبات منزلية وأسرية تنتظرها، فهي قد لا ترتاح إلا لتنام متأخرة و تنهض باكرة، و هذا ما أجمع عليه أفراد عينة الدراسة، فهن يسعون لرضا المحيطين بهن على حساب راحتهن و صحتهن النفسية والجسمية.

و هذا ما أكدته دراسة إجلال اسماعيل محرم (1983) بعنوان المرأة و العمل، و التي هدفت الباحثة من خلالها التعرف على مسؤوليات المرأة العاملة تجاه أسرتها و عملها و مدى تأثير ذلك عليها، و أسفرت أهم نتائج الدراسة على أن المرأة العاملة تعاني من زيادة ساعات العمل اليومي، كما تعاني بعض العاملات من صراع الأدوار نتيجة الفشل في إحداث التوازن بين تلك الأدوار أو الفشل في القيام بأحد هذه الأدوار، كما تعترض المرأة صعوبات متعددة مثل اتجاه الزوج نحو مساعدتها في الأعمال المنزلية، كما تعاني من الاتجاهات الرافضة لعمل المرأة، و كذلك المعاناة من الأعباء المنزلية و غير القابلة.

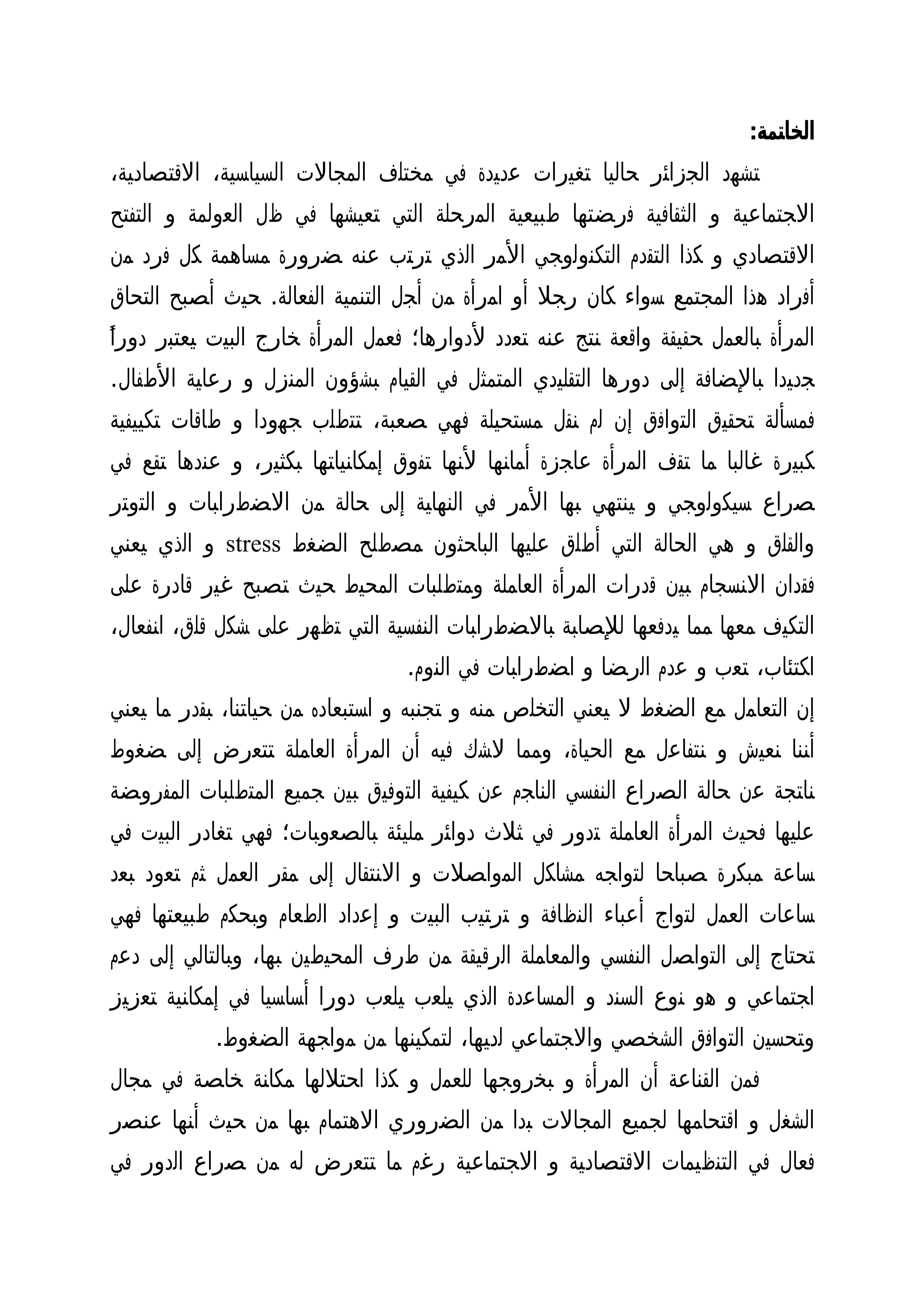


فحين أن المرتبة الرابعة و الخامسة احتلتها المهمة و السيرة المهنية كمصدرا للضغط لدى الإطارات النسوية، كون أن النجاح العائلي يبدو وبالنسبة للمرأة أوليا مقارنة بالنجاح المهني، فقلة هن النساء اللاتني تتفانى من أجل نجاحهن المهني، عكس الرجال الذين يعتبرون النجاح المهني الهدف الأساسي و الضرورة الملحة.

أما العلاقات البينشخصية، فلا عجب فاحتلالها المرتبة الأخيرة كمصدر للضغط المهني كون أن العمل في حد ذاته بالنسبة للمرأة العاملة يوفر الشعور بالانتماء إلى الجماعة.

كما قمنا بترتيب أبعاد الدعم الاجتماعي حسب حاجة المرأة العاملة، فأظهرت النتائج أن دعم الأصدقاء و الزملاء احتل المرتبة الأولى في مواجهة الضغط المهني، ليليه في المرتبة الثانية الدعم الأسري، بينما عادت المرتبة الثالثة والأخيرة إلى دعم المشرف.

ويمكننا تفسير ذلك، في كون أن المرأة خاصة، و الفرد بشكل عام يبوح أسراره إلى أصدقائه أكثر من أسرته، فالمرأة بإمكانها أن تتكلم لكل ارتياح دون أن تلام أو تعاقب من زميلاتها، عكس الأسرة التي قد تلومها وتعاقبها فتزيد من ضغطها عوض أن تخففه، لكنها في نهاية الأمر تكون عونا لها و تقدم لها الدعم المناسب لتجد دعم المشرف الذي لا يستهان به كونه يلعب دورا مهما في التخفيف من الضغط لدى المرأة العاملة، فالعمل تحت سلطة مشرف متسلط و غير مبالي للمسؤوليات المتعددة للمرأة العاملة قد يكون منبعا رئيسيا لضغطها المهني و النفسي.



الخاتمة:

تشهد الجزائر حاليا تغيرات عديدة في مختلف المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية و الثقافية فرضتها طبيعة المرحلة التي تعيشها في ظل العولمة و التفتح الاقتصادي و كذا التقدم التكنولوجي الأمر الذي ترتب عنه ضرورة مساهمة كل فرد من أفراد هذا المجتمع سواء كان رجلا أو امرأة من أجل التنمية الفعالة. حيث أصبح التحاق المرأة بالعمل حقيقة واقعة نتج عنه تعدد لأدوارها؛ فعمل المرأة خارج البيت يعتبر دوراً جديدا بالإضافة إلى دورها التقليدي المتمثل في القيام بشؤون المنزل و رعاية الأطفال. فمسألة تحقيق التوافق إن لم نقل مستحيلة فهي صعبة، تتطلب جهودا و طاقات تكييفية كبيرة غالبا ما تقف المرأة عاجزة أمامها لأنها تفوق إمكانياتها بكثير، و عندها تقع في صراع سيكولوجي و ينتهي بها الأمر في النهاية إلى حالة من الاضطرابات و التوتر والقلق و هي الحالة التي أطلق عليها الباحثون مصطلح الضغط stress و الذي يعني فقدان الانسجام بين قدرات المرأة العاملة ومتطلبات المحيط حيث تصبح غير قادرة على التكيف معها مما يدفعها للإصابة بالاضطرابات النفسية التي تظهر على شكل قلق، انفعال، اكتئاب، تعب و عدم الرضا و اضطرابات في النوم.

إن التعامل مع الضغط لا يعني التخلص منه و تجنبه و استبعاده من حياتنا، بقدر ما يعني أننا نعيش و نتفاعل مع الحياة، ومما لاشك فيه أن المرأة العاملة تتعرض إلى ضغوط ناتجة عن حالة الصراع النفسي الناجم عن كيفية التوفيق بين جميع المتطلبات المفروضة عليها فحيث المرأة العاملة تدور في ثلاث دوائر مليئة بالصعوبات؛ فهي تغادر البيت في ساعة مبكرة صباحا لتواجه مشاكل المواصلات و الانتقال إلى مقر العمل ثم تعود بعد ساعات العمل لتواج أعباء النظافة و ترتيب البيت و إعداد الطعام وبحكم طبيعتها فهي تحتاج إلى التواصل النفسي والمعاملة الرقيقة من طرف المحيطين بها، وبالتالي إلى دعم اجتماعي و هو نوع السند و المساعدة الذي يلعب دورا أساسيا في إمكانية تعزيز وتحسين التوافق الشخصي والاجتماعي لديها، لتمكينها من مواجهة الضغوط.

فمن القناعة أن المرأة و بخروجها للعمل و كذا احتلالها مكانة خاصة في مجال الشغل و اقتحامها لجميع المجالات بدا من الضروري الاهتمام بها من حيث أنها عنصر فعال في التنظيمات الاقتصادية و الاجتماعية رغم ما تتعرض له من صراع الدور في

محاولة التوفيق بين العمل والبيت، الأمر الذي جعلنا نبحث فيما إذا كانت هذه المرأة الإطار تعاني من ضغوط ناتجة عن العمل في حد ذاته و الكشف عما إذا كان لها نوع من المساندة أو الدعم بجميع أشكاله. من هذه القناعة بالذات كان اختيارنا واهتمامنا بالموضوع و طامحين في نفس الوقت بلوغ بعض الأهداف و المتمثلة في الكشف عن أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية وأثر الخصائص الشخصية لأفراد العينة على مستويات الضغط المهني، و كذا معرفة أي المصادر وأكثر تسببا في إحداث الضغط المهني، و مدى مساهمة مختلف أشكال الدعم الاجتماعي في التخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية.

فبعد تحليل و إثراء متغيرات البحث نظريا، و إعداد أداة جمع البيانات و تطبيقها على عينة مكونة من 130 امرأة عاملة، تعملن بفرع بيوتيك التابع لمجمع صيدال، و بعد جمع البيانات و معالجتها إحصائيا و عرضها و تحليلها و مناقشتها بالاعتماد على التناول النظري و على ما توفر من دراسات سابقة أو متشابهة، تم التوصل إلى إثبات هذه الأهمية، و هذا إن دل على شيء إنما يدل على مدى التغيير الاجتماعي و تأثيره على تغيير بعض الأفكار التقليدية عن مكانة المرأة ومركزها في المجتمع، فالرجل مهما كان أبا أو زوجا أو زميلا أو صديقا، أصبح يعتبر دعما معنويا للمرأة من خلال تقديمه للمساعدة و التشجيع. مادام أصبح يدرك الأهمية و الدور الذي تلعبه المرأة في عالم الشغل إلى جانبه من جهة و الحياة الاجتماعية من جهة أخرى.

ختاما، فلقد أجمعت نتائج الدراسات التي تم عرضها على أن المرأة العاملة تعاني من ضغوط خاصة بأعباء العمل و محاولة التكيف معها، و النجاح و صراع الأدوار والظروف الاجتماعية و البيئية، إلى جانب الضغوط الشخصية، و جميع هذه الضغوط ثبت أنها لها علاقة وطيدة بأمراض القلب و الضغط و التهاب المفاصل و كثير من الأمراض السيكوسوماتية، و حتى السرطان.

و لهذه الاعتبارات فالمرأة العاملة بأمس الحاجة إلى مساعدة المحيطين بها للتخفيف من حدة هذه الضغوط الملقاة علا عاتقها و التعايش معها. إذن يعتبر الدعم الاجتماعي بأشكاله الدعم الأسري و دعم الأصدقاء و الزملاء و كذا دعم المشرفين من أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الضغط لدى الإطار النسوي إلى جانب بعض

الاستراتيجيات التي عبرن عنها الإطارات محل الدراسة التي بإمكانها أن تكون واحدة من عوامل التخفيف من الضغط المهني و التي نأمل معالجتها مستقبلا و هي ما أوردناها في الاقتراحات المنهجية و العلمية لهذا البحث.

الاقتراحات:

بناءا على النتائج التي توصلت إليها الكثير من الدراسات، بما فيها نتائج هذه الدراسة، و التي أشارت إلى أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية، تم وضع الاقتراحات التالية:

- توعية و تحسيس المرأة و الرجل على حد سواء بضرورة الاهتمام بظاهرة الضغط المهني، خصوصا مع ظهور جملة من الاضطرابات النفسية و السيكوسوماتية والسلوكية المرتبطة بالضغوط.
- توعية المرأة بأهمية الاستفادة من شبكة علاقاتها الاجتماعية سوتء كانت من العائلة أو الأصدقاء أو الزملاء والابتعاد عن العزلة.
- توفير خدمات اجتماعية أكثر للمرأة العاملة من خلال توفير دور الحضانة وتقليص ساعات العمل.
- إجراء المزيد من الدراسات حول المرأة العاملة باستخدام عينة تضم قطاعات متنوعة في المجتمع.
- إجراء المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع باستخدام متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

1- إجلال اسماعيل محرم (1983): "العنف و العمل"، القـاهرة، دار قبـاء للطباعـة و النشر.

أسامة كمال راتب (1997): علم نفس الرياضة، المفاهيم و التطبيقات، مصر: دار الفكـر العربي.

2- حسين حريم (1997): السلوك التنظيمي، سلوك الأفـراد فـي المنظمـات، عمـان، الأردن: دار زهران للنشر و التوزيع.

3- حسين علي فايد (2001): دراسات في الصحة النفسية.

4- شعبان جاب ا (1993): علم النفس الاجتماعي أسسه و تطبيقاته، القاهرة، مطـابع زمزم.

5- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2000): إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، الـدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع.

6- عباس محمود عوض (1980): علم النفس الاجتماعي، بيروت: دار النهضة العربية.

7- عبد الرحمن محمد العيسوي (2001): الجديد في الصحة النفسـية، مصـر: منشـأ المعارف بالإسكندرية.

8- عبد الفتاح عفيفي السيد (1996): بحوث في علم الاجتماع المعاصر، لبنان: دار الفكر العربي.

9- عبد الرحمن محمد السيد، الشناوي محمد محروس (1994): المساندة الاجتماعيـة و الصحة النفسية، مراجعة نظرية و دراسات تطبيقية، الطبعة الأولى، مصر: مكتبة الأنجلو مصرية.

10- عثمان يخلف (2001): علم نفس الصحة (الأسس النفسية و السيكولوجية للصحة)، دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع.

11- العديلي ناصر محمد (1993): إدارة السلوك التنظيمي، الرياض: مـريم للطباعـة الإلكترونية.

12- عمار بوحوش، محمد محمود ذنيبات (1995): مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

13- عمر زيان (1983): البحث العلمي، منهجيته و تقنياته، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
14- فارس حلمي (1999): المدخل إلى علم النفس الصـناعي و التنظيمـي، عمـان، الجامعة الأردنية.
15- فاروق السيد عثمان (2001): القلق و إدارة الضغوط النفسية، الطبعة 1، دار الفكر العربي.
16- القيروني محمد قاسم (2000): نظرة المنظمة و التنظيم، عمان، الأردن، دار وائـل للنشر و التوزيع.
17- كاميليا عبد الفتاح (1984): سوسيولوجية المراة العاملـة، بيـروت: دار النهضـة العربية.
18- لطفي راشد محمد (1992): نحو إطار شامل لتفسـير ضـغوط العمـل و كيفيـة مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، العدد 75، السعودية، معهد الإدارة العامة.
19- اللوزية موسى (1999): التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، الأردن: دار وائل للطباعة والنشر..
20- محمد السيد عبد الرحمن (2000): علم الأمراض النفسية و العقلية، القـاهرة، دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع.
21- محمد الشناوي و محمد عبد الرحمن (1994): المسـاندة الاجتماعيـة و الصـحة النفسية، مراجعة نظرية و دراسات تطبيقية، الطبعة الأولى، القـاهرة، مكتبـة الأنجلـو مصرية.
22- محمد عبد الظاهر الطيب (1994): مبـادئ الصـحة النفسـية، الإسـكندرية، دار المعرفة الجامعية.
23- مصطفى الخشاب (1985): علم الاجتماع العائلي، لبنان، دار النهضة العربية
24- منى واصف (2001): الصحة النفسية للمرأة العربية، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر و التووزيع.
25- ناهد رمزي (1999): سيكولوجية المرأة: قضايا معاصرة، الطبعة 2، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

26- هيجان عبد الرحمن (1998): ضغوط العمـل و مصـادرها و نتائجهـا و كيفيـة إدراكها، الرياض، معهد الإدارة العامة.
27- يونس انتصار (1991): السلوك الإنساني، الطبعة الثامنة، القاهرة، دار المعارف.

المجلات و المنشور:

28- آدم العتيبي (1997): علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية و الغيـاب الوظيفي، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 25، العدد2، جامعة الكويت: مجلـس النشـر العلمي الجامعي.
29- الجريدة الرسمية (أفريل 1990): العدد 17.
30- حكيمة ابن حمودة (مارس 2005): الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقـة بين ضغوط أحداث الحياة و الصحة النفسية، الملتقى الدولي حول سـيكولوجية الاتصـال والعلاقات الإنسانية، جامعة الجزائر.
31- الدستور الجزائري لسنة 1989.
32- الدستور الجزائري لسنة 1996.
33- عبد الحفيظ مقدم (1992-1993): مفهوم العمل ووظائفه، مجلة علـم الاجتمـاع، العدد 5: جامعة الجزائر.
34- عسكر سمير أحمد (1998): متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية و تطبيقية فـي قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحـدة، مجلـة الإدارة العامـة، العـدد 60، الرياض، السعودية: معهد الإدارة العامة.
35- عفاف شكري حداد (1995): سمة القلق و علاقاتها بمستوى الـدعم الاجتمـاعي، مجلة علمية متخصصة، الجامعة الأردنية: عمادة البحث العلمي.
36- علي عبد السلام علي (أفريل 1997): المساندة الاجتماعية و مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، دراسات نفسـية، المجموعـة 7، العـدد2، مصر: كلية الآداب، جامعة بنها.
37- قانون 11/90 المؤرخ في 1990/02/05 المتعلق بعلاقات العمل.

38- لطفي راشد محمد (1992): نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، العدد 75، السعودية: معهد الإدارة العامة.
39- المرأة و الشغل في الجزائر (مارس 2000): صورة إحصائية: المركز الوطني للدراسات و التحليل الخاص بالتخطيط، تقرير نهائي.
40- وليد معافي (1994): دراسات العلوم الإنسانية، المجلد 21، العدد5، عمان: مطبعة الجامعة الأردنية.

المذكرات:

41- ليندة موساوي (2000-2001): علاقة الضغط المهني ببعض المتغيرات المهنية والفردية عند الممرضين، رسالة لنيل شهادة الماجستير، رسالة غير منشورة.
42- مسعودي رضا (2002-2003): الضغط المهني لدى أطباء مصلحة الاستعجالات، مصادره و انعكاساته، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة غير منشورة.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

43- Baruch 1987, Women and gender in reaserch on work and family stress, American Psychologist, Vol (42).

44- Collection statistique (janvier 2005): Office National des Statistique, Alger, N° (125-126).

45- Fraser. T.M (1981): Stress et satisfaction au travail, Genève: Etudes critique BIT.

46- Helgson. V qnd Coken. S (1996): Social support and adjustment to cancer. Reconciling descriptivem correctional and international reaserch, Health psychology.

47- Hellrigel. Slocum, Woodman (1997): Management des organisations, 1ére édition, 4 tirage, Canada, Nouveaux horizons.

48- Kahn. R.L and Byosiere. P (1992): Stress in organization, édition: Handbook of industrial and organisational psychology.

49- Lazarus. R.S, Folkman. S (1984): Stress, appraisal and coping, New york, springer publishing Company.

50- Lazarus. R.S, Folkman. S (1988). Le créneau canadien pour la santé des femmes (2005).

51- Levy, Leboyer J-C Sperandio (1987): Traité de psychologie du travail, 1ére édition, Presses Universitaires de France.

52- Neveu. J.P, 1995, “Empirical studies, epaisement professional recherches exploratoire en milieu Hospitalier, the british library.

53- Norris. F et Kaniasty. K (1996): Received and Perceveid social support in time of stress, journal of personnality and social psychology.

Organisation mondiale de la santé (2001).

54- Russell (1997): Personality social work and perceveid social support, journal of personality.

55- Sarafino. R (1998): Health psychology: diosycosocial interation, 3éme édition, INC.

56- Savoie Forget (1983): Stress au travail mesures et préventions, Paris: édition agence ARC INC.

57- Sekiou Blondin, Fabi Bayad, Peretti. Alis. Ghevalier (2001): Gestion des resources humaines, Canada, 2éme édition, Deboeck Université.

58- Sekiou. L et Blondin. L (1986): Gestion du personnel, Paris, édition d'organisation.
59- Sloon. S and Cooper. C (1986): Stress coping stradegies in commecial airline pilot, USA, journal of occupational medicine,vol28-1.
60- Tanner. O (1977): Stress, Edition, Time life international.
61- Turcotte. P (1983): Qualité de vie au travail anti stress et créative, Paris, Edition, Agence ARC INC.
62- Turner. J (1983): Social support: Conceptualisation: Measurement and implication for mental Health.
63- Turnispeed, « An analysis of the influence of work environnement variables moderators on the behaviours syndrome, journal of applied social psychology, vol 24, N° 09, 1994.
64- Vardier (J-M) (1973): Droit du travail, 4éme édition, Dalloz.
65- Walon. B et Zarit. S (1995): Dimension of social support and conflict as predictors of cargiver, Depression, International Psychogeriateries.

الملاحق

الملحق رقم (01): التحليل الإحصائي للنتائج SPSS

الملحق رقم (02): مقياس مصادر الضغط المهني باللغتين العربية و الفرنسية

الملحق رقم (03): مقياس الدعم الاجتماعي باللغتين العربية و الفرنسية

مقياس مصادر الضغط في مكان العمل

1) الكثير من العمل أقوم به	6	5	4	3	2	1
2) نقص السلطة أو التأثير	6	5	4	3	2	1
3) ترقية عالية تفوق قدراتي	6	5	4	3	2	1
4) القليل من العمل أقوم به	6	5	4	3	2	1
5) التوجيه و الإشراف على عمل الآخرين	6	5	4	3	2	1
6) مواجهة مشاكل داخلية للمنظمة	6	5	4	3	2	1
7) أخذ العمل إلى المنزل	6	5	4	3	2	1
8) مستوى الأجر بما فيه العلاوات و الامتيازات	6	5	4	3	2	1
9) أفكارك الخاصة و المتناقضة مع أفكار المنظمة	6	5	4	3	2	1
10) ترقية غير كافية – العمل في مستوى أقل من الكفاءة	6	5	4	3	2	1
11) التوجيه و المساندة الملائمة من طرف المشرفين	6	5	4	3	2	1
12) نقص في الاتصال و الاستثمار	6	5	4	3	2	1
13) صعوبة الانفصال عن العمل في المنزل	6	5	4	3	2	1
14) التماشي مع مستوى التقنيات و الأفكار و التكنولوجيات و الإبداعات الجديدة أو التحديات الجديدة	6	5	4	3	2	1
15) غموض في طبيعة العمل	6	5	4	3	2	1
16) النوعية الرديئة أو الجانب الغير ملائم في التكوين المهني للمنظمة	6	5	4	3	2	1
17) الحضور إلى الاجتماعات	6	5	4	3	2	1
18) نقص المساندة العلائقية من جماعة العمل	6	5	4	3	2	1
19) اتجاهات شريك الحياة بالنسبة لعملك و مشوارك المهني	6	5	4	3	2	1
20) ضرورة العمل لساعات طويلة	6	5	4	3	2	1
21) متطلبات و مهام متناقضة في العمل الذي أمارسه	6	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	6	22) التميز الأعمى والمحسوبية
1	2	3	4	5	6	23) المهام الإدارية الروتينية
1	2	3	4	5	6	24) عدم القدرة على التفويض
1	2	3	4	5	6	25) الخوف من الطرد أو التقاعد المسبق
1	2	3	4	5	6	26) الشعور بالوحدة أو العزلة
1	2	3	4	5	6	27) نقص التشجيع من طرف المشرفين
1	2	3	4	5	6	28) نقص الموظفين و نسبة تعويض غير ملائمةس
1	2	3	4	5	6	29) عواقب عملي على علاقة مع شريك حياتي و أبنائي
1	2	3	4	5	6	30) عدم التقدير
1	2	3	4	5	6	31) واجب المغامرة
1	2	3	4	5	6	32) واجب تغيير العمل لتحسين المستوى المهني
1	2	3	4	5	6	33) عمل غير متنوع
1	2	3	4	5	6	34) العمل مع أشخاص من الجنس الآخر
1	2	3	4	5	6	35) التقييم الغير ملائم للأداء الشخصي
1	2	3	4	5	6	36) السفر لأغراض مهنية و العيش في المنزل
1	2	3	4	5	6	37) سوء استعمال الوقت من طرف الآخرين
1	2	3	4	5	6	38) كون اعتبارك مسؤول فقط
1	2	3	4	5	6	39) فرص للترقية غير مؤكدة
1	2	3	4	5	6	40) تراكم المهام الثانوية
1	2	3	4	5	6	41) نقص المساندة العاطفية من الأشخاص خارج العمل
1	2	3	4	5	6	42) نقص الموارد المالية لأداء المهمة بطريقة جيدة
1	2	3	4	5	6	43) عواقب متطلبات العمل على الحياة الشخصية و الاجتماعية
1	2	3	4	5	6	44) التغيرات التي يطلب مني أن آتي بها في عملي
1	2	3	4	5	6	45) فكرة أني موجود في العمل

46) نقص المساندة العلمية و المسؤوليات بطريقة عادلة	6	5	4	3	2	1
47) عوامل لا يمكنكم مراقبتها	6	5	4	3	2	1
48) ضرورة تقسيم العمل والمسؤوليات بطريقة عادلة	6	5	4	3	2	1
49) العيش مع شخص أيضا له حياة مهنية (الزوج أو الزوجة)	6	5	4	3	2	1
50) مواجهة مواقف غامضة أو صعبة	6	5	4	3	2	1
51) ضرورة القيام بدور سلبي (طرد شخص من العمل)	6	5	4	3	2	1
52) عدم وجود أي ترقية	6	5	4	3	2	1
53) الجو التنظيمي و الروح المعنوية في المنظمة	6	5	4	3	2	1
54) الوصول إلى أقصى حد في الأداء الفردي	6	5	4	3	2	1
55) أخذ قرارات مهمة	6	5	4	3	2	1
56) صراعات شخصية مع الآخرين	6	5	4	3	2	1
57) عواقب أخطاءكم	6	5	4	3	2	1
58) فرص النمو الشخصي	6	5	4	3	2	1
59) نقص الاستقرار و المساعدة في الحياة الشخصية	6	5	4	3	2	1
60) تفضيل المشوار المهني على حساب الحياة الشخصية	6	5	4	3	2	1
61) مميزات و تركيب مشاريع المنظمة	6	5	4	3	2	1

LES SOURCES DE PRESSION DANS VOTRE LIEU DE TRAVAIL

Presque tout peut constituer une source de pression (pour quelqu'un) à un moment donné, et chaque individu perçoit les sources de pression potentielle différemment. La personne qui affirme qu'elle subit « une pression terrible au travail en ce moment » cherche a dire qu'elle a trop de travail a faire . Mais cela ne représente qu'une partie du tableau d'ensemble.

Les éléments figurant ci-dessous sont des sources de pression potentielle . Evaluez-les, suivant la perception du niveau de pression que ceux-ci vous imposent.

Veuillez répondre en entourant le chiffre correspondant **a** votre réponse sur l'échelle suivante :

- une source absolument évidente	6
- une source évidente	5
- une source en général	4
- **pas** une source en général	3
- **pas** une source Bvidente	2
- absolument **pas** une source	1

1) Trop de tavail a faire	6	5	4	3	2	1
2) Manque de pouvoir ou d'influence	6	5	4	3	2	1
3) Trop promu -être promu a un niveau dépassant mes capacités	6	5	4	3	2	1
4) Trop peu de travail a faire	6	5	4	3	2	1
5) Diriger ou superviser le travail d'autres personnes	6	5	4	3	2	1
6) Faire face aux problemes interieurs de l'entreprise	6	5	4	3	2	1
7) Emmener du travail chez soi.	6	5	4	3	2	1
8) Votre niveau de remuneration (y compris les primes et avantages)	6	5	4	3	2	1
9) Vos opinions personnelles en opposition avec celles de l'organisation	6	5	4	3	2	1
10) Une promotion insuffisante : travailler a un niveau inferieur compare a votre niveau de competence.	6	5	4	3	2	1
11) Une orientation et un soutien adequats de la **part** de vos superieurs.	6	5	4	3	2	1
12) Un defaut de communication et de consultation.	6	5	4	3	2	1
13) Une difficulté **a** « deconnecter une fois rentrer chez vous ».	6	5	4	3	2	1

14) Se maintenir au niveau des techniques nouvelles, des idées, des téchnologies ou des innovations ou encore des nouveaux défis.	6	5	4	3	2	1
15) Une ambiguité au sujet de la nature de votre travad .	6	5	4	3	2	1
16) La qualité mediocre ou le caractère inadapté de la formation professionnelle de l'entreprise, de la formation au managment.	6	5	4	3	2	1
17) Assister aux réunions.	6	5	4	3	2	1
18) Un manque de soutien relationnel de la part des gens du service.	6	5	4	3	2	1
19) L'attitude de votre conjoint vis-à-vis de votre travail et de votre carrière.	6	5	4	3	2	1
20) Etre obligé de travailler pendant de longues heures	6	5	4	3	2	1
21) Des exigences et des tâches contradictoires ou opposées dans les fonctions que j'exerce	6	5	4	3	2	1
22) Discrimination sourde et favoritisme latent	6	5	4	3	2	1
23) Vos tâches administratives routinières ou la « paperasserie »	6	5	4	3	2	1
24) L'incapacité a dlleguer	6	5	4	3	2	1
25) La menace d'un licenciement imminent ou d'une mise a la retraite anticipée.	6	5	4	3	2	1
26) La sensation d'être isolé.	6	5	4	3	2	1
27) L'absence d'encowagement de la part de vos superieurs	6	5	4	3	2	1
28) Le manque de personnel et un taux de remplacement du personnel destabilisant.	6	5	4	3	2	1
29) Les consequeces de mon travail sur mes relation avec mon conjoint /mes enfants.	6	5	4	3	2	1
30) Etre sous- estimé	6	5	4	3	2	1
31) Devoir prendre des nsques	6	5	4	3	2	1
32) Devoir changer de travail afin de progresser dans sa carrière	6	5	4	2	2	1
33) Un travd trop ou peu varié	6	5	4	3	2	1
34) Travailler avec des personnes de sex opposé	6	5	4	3	2	1
35) Evaluations inappropriées concernant mes performances personnelles.	6	5	4	3	2	1
34) Les voyages d'affaire et les obligations de vivre a l'hôtel.	6	5	4	3	2	1
37) Mauvaise utilisaton du temps par d'autres personnes.	4	5	4	3	2	1
38) Etre seulement considéré comme le patron. .	6	5	4	3	2	1
39) Des perspectives de promotion incertaines.	6	5	4	3	2	1
40) L'effet d'accumulation de tâches mineurs.	6	5	4	3	2	1

41) L'absence de soutien affectif, psycologique, de la part de personnes en dehors du travail.	6 5 4 3 2 1
42) Trop peu de moyens ou de ressources financières pour mener a bien votre travail.	6 5 4 3 2 1
43) Les consequences des exigences de votre travail sur votre vie privée et sociale.	6 5 4 3 2 1
44) Les modifications que l'on vous demande d'apporter dans votre travail	6 5 4 3 2 1
45) Le **simple** fait d'être « visible » ou « disponible »	6 5 4 3 2 1
46) Le manque de soutien d'ordre pratique de la part de personnes en dehors de votre travail	6 5 4 3 2 1
47) Les facteurs que vous ne contrôlez pas directement	6 5 4 3 2 1
48) Devoir partager le travail et les responsabilités de manière égale	6 5 4 3 2 1
49) La vie de couple avec un partenaire qui fait aussi carrière	6 5 4 3 2 1
50) Faire face à des situations ambiguës ou délicates.	6 5 4 3 2 1
51) Etre oblige de remplir un rôle négatif (comme **par** exemple mettre quelqu'un a la porte)	6 5 4 3 2 1
52) L'absence de tout avancement potentiel	6 5 4 3 2 1
53) L'ambiance et le moral à l'interieur de l'organisation	6 5 4 3 2 1
54) Atteindre votre limite personnelle de performance	6 5 4 3 2 1
55) Prendre des décisions importantes	6 5 4 3 2 1
56) Vos conflits de " personnalité "avec les autres	6 5 4 3 2 1
57) Les consequences qu'impliquent vos erreurs	6 5 4 3 2 1
58) Les opportunités de developpement personnel	6 5 4 3 2 1
59) L'absence de stabilité ou d'aide dans votre vie privee	6 5 4 3 2 1
60) Faire carrière au détriment de la vie privee	6 5 4 3 2 1
61) Les caractéristiques de la structure et des projets de l'organisation	6 5 4 3 2 1

الملحق رقم (03)

مقياس الدعم الاجتماعي

جامعة الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
معهد علم النفس و علوم التربية و الأرطوفونيا

مقياس الدعم الاجتماعي

بين يديك [illegible] يتعلق بمختلف الظروف التي تعيشين فيها، لهذا فالرجاء منك أن تساهمي برأيك و خبرتك في هذه الدراسة الخاصة بتحضير شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم و المطلوب منك قراءة هذه العبارات بعناية و تحديد موقفك من كل عبارة.

و قبل ذلك نتعهد لكم بالسرية التامة لهذه المعلومات التي لن تستعمل إلا لأغراض علمية.

و شكرا مسبقا على مساعدتكم

معلومات عامة

1) السن: .... سنة
2) الحالة العائلية: متزوجة ☐ عزباء ☐ مطلقة ☐ أرملة ☐
3) هل لديك أبناء: نعم ☐ لا ☐ كم عددهم: ....
4) المستوى التعليمي: ...... ابتدائي ، ...... متوسط ، ...... ثانوي ، جامعي ......
5) الوظيفة: ....
6) الأقدمية في العمل: .... سنة
7) السكن: ☐ جد مريح، ☐ مريح، ☐ متوسط، ☐ مزعج،
8) طريقة التنقل: ☐ مشي، ☐ نقل عمومي، ☐ سيارة خاصة، ☐ نقل العمال

	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1) أسرتي مقدرة لما أقول به من أعباء في منزلي					
2) يتكفل أحد أفراد عائلتي بمسؤولياتي المنزلية عند كثرة التزامات عملي.					
3) زوجي مقدر لتعبي في العمل.					
4) عملي سبب لي الكثير من الخلافات العائلية					
5) أواجه انتقادات كثيرة من أفراد عائلتي بسبب سوء ترتيب منزلي.					
6) أجد النصيحة عند أفراد عائلتي لحل مشاكل عملي.					
7) عملي سمح لي بتجاوز بع العراقيل التي تواجه عائلتي					
8) يشعرني زوجي بقيمة مجهوداتي عند التوفيق بين المنزل و العمل.					
9) تشجعني عائلتي على مواصلة اهتمامي بعملي					
10)يستمتع أصدقائي بالاستماع إلى انشغالات عملي.					
11)عندما أكون متعبة يتكفل أحد أفراد عائلتي لإيصالي لمكان عملي.					
12)أشعر بأنني أثقل على زوجي بمشاكل عملي.					
13)زوجي متفهم لظروف عملي.					
14)تجهدني كثرة مطالب أسرتي					
15)يشجعني زوجي للقيام بعملي بصورة جيدة.					
16)يتكفل زوجي بالأعباء المنزلية عند كثرة التزامات عملي.					
17)يشعرني زوجي بقيمة عملي.					
18)اشعر أنني على الهامش في دائرة زملائي.					
19)يطلب مني زوجي ترك عملي.					

20)ألجأ إلى أصدقائي من أجل النصيحة عندما تواجهني مشاكل في عملي.					
21)عملي لا يؤثر على عاطفة زوجي نحوي.					
22)يشعرني زملائي بالارتياح والثقة بالنفس.					
23)لا يشعرني رئيسي بالتقصير في عملي لكوني امرأة.					
24)أتمنى لو كان زملائي مختلفين عما هم عليه الآن.					
25)في حالة غيابي عن العمل يزورني زملائي في البيت.					
26)في حالة أزمة مالية اتجه نحو زملائي لحلها.					
27)يساندني زملائي في حل أي مشكلة في العمل أو في البيت					
28)لا يأخذ رئيسي اقتراحات بعين الاعتبار.					
29)لا أجد الاهتمام اللازم من طرف زملائي أثناء عجزي عن تأدية مهامي.					
30)رئيسي في العمل متفهم لظروفي العائلية.					
31)ليست لدي علاقة حميمة مع صديق مثل العلاقات الحميمة التي تربط الآخرين بأصدقائهم.					
32)أتلقى التشجيع من طرف زملائي نتيجة أدائي الجيد.					
33)يشجعني رئيسي على الإبداع في العمل.					
34)يضطهدني رئيسي في العمل لكوني امرأة.					
35)رئيسي يثق بي.					
36)يتقبل رئيسي في العمل خروجي من عملي قبل الأوان عند الضرورة.					
37)أتلقى التشجيع من طرف رئيسي نتيجة أدائي الجيد.					
38)اشعر أن محيط عملي ممتع.					

UNIVERSITE D'ALGER
FACULTE DES SCIENCES ET SOCIALES

ECHELLE DU SUPPORT SOCIAL

Dans le cadre de la réalisation d'une these de Magistère en psychologie de l'organisation et du travail

Nous comptons sur votre collaboration pour mieux connaître la nature du support social dont vous bénéficiez au sein de votre entourage socioprofessionnel

Votre aide est très précieuse et nous vous remercions à l'avance.

Nous vous garantissons l'anonymat total.

1) Age .... ans

2) Etat civil : Célibataire ☐ Mariée ☐
Divorcée ☐ Veuve ☐

3) Avez-vous des enfants :
Oui ☐ Non ☐

Si votre réponse est Oui, combien : ......

4) Niveau scolaire :
Primaire ☐ Moyen ☐ Secondaire ☐ Supérieur ☐

5) Fonction .... Anciennere : .... ans

6) Vous êtes logée dans des conditions :
- Tres satisfaisantes ☐
- Moyennes ☐
- Peu satisfaisantes ☐
- Deplorables ☐

7) Moyens de transports :
Véhicule personnel ☐ Transport public ☐ Transport du personnel ☐

propositions	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
1) Les membres de ma famille apprécient le travail domestique que j'accomplis.					
2) Quand j'ai beaucoup de travail au boulot un des membres de ma famille assume mes responsabilités familiales.					
3) Mon mari tient compte de ma fatigue professionnelle.					
4) Mon travail me crée des problemes familiaux.					
5) Je reçois beaucoup de critiques concernant le manque d'entretien de ma maison.					
6) Ma famille me conseille beaucoup.					
7) Le fait d'avoir du travail a beaucoup amélioré ma relation conjugale.					
8) Mon mari se félicite d'avoir une femme qui arrive à concilier les tâches familiales avec les tâches professionnelles					
9) Ma famille m'encourage à continuer à travailler.					

10) Mes amis prennent du plaisir à m'écouter parler de mon travail.
11) Quand je suis fatigue, un membre de ma famille se charge de me déposer **a** mon lieu travail.
12) Je sens que mon travail devient un fardeau pour mon mari.
13) Mon man est compréhensif vise **a** vis de mon travail.
14) Ma famille me demande trop de choses au point de m'épuiser.
15) Mon mari m'encourage à faire un bon travail au boulot.
16) Quand j'ai beaucoup de travail au boulot, mon mari prend *en* charge les tâches domestiques.
17) Mon mari me fait prendre conscience de la valeur de mon travail.
18) Mes collègues de travail me mettent à l'écart du groupe.
19) Mon mari me demande assez souvent de quitter mon travail.
20) Lorsque je suis confrontée **a** un problème professionnel, je trouve un réconfort auprès de mes amis.
21) Les problèmes professionnels n'ont affecté en rien ma relation conjugale.
22) Mes amis de donnent plus de confiance en moi.
23) Mon supérieur me fait savoir que je suis incompétente du fair d'être une femme.
24) J'auraiaimer avoir des collègues différents de ceux que j'ai actuellement
25) En cas d'absence prolongée, mes collègues demandent apres moi

26) En cas de crise financière, je peux compter sur mes collègues

27) Mes collègues me soutiennent pour résoudre mes problèmes familiaux et professionnels.

28) Mon superieur ne prend pas mes suggestions en considération.

29) Je ne trouve pas de I'aide auprès de mes collègues lorsque je n'arrive pas a réaliser quelques tâches professionnelles.

30) Mon supérieur est compréhensif.

31) Je n'ai pas de relations étroites avec les collègues de travail.

32) Mes collègues m'encouragent pour ma réussite professionnelle.

33) Mon supérieur m'encourage à mettre en évidence mes compétences professionnelles.

34) Mon supérieur me harcele moralement.

35) Mon supérieur me fait savoir qu'il a confiance en moi

36) Mon supérieur accepte de me laisser sortir avant l'heure en cas d'urgence.

37) Mon supérieur me félicite pour ma bonne performance.

38) Je pense que je travaille dans un climat agréable.